

Modello elettronico di cui all'art. 3, comma 1, lett. a) dell'Allegato A alla delibera n. 131/06/CSP del 12 luglio 2006

OPERATORE: **MC-link S.p.a.**

Anno di riferimento:	2011	Periodo di rilevazione dei dati:	1° SEM.	
			2° SEM.	X
			ANNO Intero	

Per.	Denominazione indicatore	servizi cui si applica	Misura	Unità di misura	Valore rilevato
S/A	1 - Tempo di attivazione del servizio	servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	
			Media	giorni solari	
			Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	
		servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	47,4
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	73
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	95,64
			Media	giorni solari	16,10
			Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	
		servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	
			Media	giorni solari	
			Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	
		servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	36
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	69,94
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	95,51
			Media	giorni solari	14,66
			Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	
servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari			
	Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari			
	Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%			
	Media	giorni solari			
	Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-			
S/A	2 - Tasso di malfunzionamento	a) (servizio realizzato con strutture proprie o Unbundling)	Tasso di malfunzionamento	%	6,9
		b) (servizio realizzato utilizzando servizi wholesale)	Tasso di malfunzionamento	%	13,0
S/A	3 - Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	servizi realizzati in Unbundling o tramite strutture proprie	Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	100
			Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	174
			Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	73,3
			Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	67
				Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative

		b) (servizi realizzati utilizzando servizi in wholesale)	servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	122
				Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	90,5
				Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	34,4
S/A	4 - Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore	1) tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta "operatore umano"	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	Media pesata	secondi	44
				Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	secondi	22
		2) tempo di risposta dell'operatore umano dopo la selezione da parte dell'utente della scelta che consente di parlare con l'operatore umano	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	81,5
				Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	secondi	
3) tempo totale di risposta dell'operatore umano	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%			
A	5 - Addebiti contestati	Percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato	servizi di accesso a Internet a banda stretta	Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo	%	
				servizi di accesso a Internet a banda larga	Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo	%
S/A	6 - Indisponibilità del servizio di accesso in dial-up	Probabilità che nessun modem sia disponibile ad accettare chiamate in dial-up	servizi di accesso a Internet a banda stretta	Servizio accessorio comune a tutti i contratti		
				Rapporto tra il tempo in cui nessun modem è disponibile ad accettare chiamate in dial-up rispetto al periodo di osservazione	%	0

Nazionale

S/A	7 - Velocità di trasmissione dati	ADSL Family	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	7Mbit/s/256kbit/s		
		a) downloading		Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	1917
S/A	7 - Velocità di trasmissione dati	ADSL2 Office	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	10Mbit/s/1Mbit/s		
		a) downloading		Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	2333

Toscana

S/A	7 - Velocità di trasmissione dati	ADSL Family	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	7Mbit/s/256kbit/s			
				Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	5424	
				Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	1362	
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	4006	
		a) downloading		Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	1351,1	
					Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	243
					Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	243
					Media della velocità di trasmissione	kbit/s	243
b) uploading	Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	3,6				
S/A	8 - Tasso di insuccesso nella trasmissione dati		servizi di accesso a Internet a banda stretta e larga	Rapporto tra le trasmissioni dei dati fallite e il numero totale dei tentativi di trasmissione effettuate nel periodo in cui è effettuata prova	%	0,03	
S/A	9 - Ritardo di trasmissione dati in una singola direzione	Metà del tempo per controllare un indirizzo IP valido tramite un pacchetto ICMP Echo Request/Reply (PING)	servizi di accesso a Internet a banda stretta e larga	Media del ritardo	msec	25	
				Deviazione standard del ritardo	msec	1,5	
S/A	7 - Velocità di trasmissione dati	ADSL2 Office	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	10Mbit/s/1Mbit/s			
				a) downloading	Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	8393
		Percentile 5° della velocità di trasmissione			kbit/s	2616	
		Media della velocità di trasmissione			kbit/s	7421	
		Deviazione standard della velocità di trasmissione			kbit/s	1872,1	
				Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	988	
	Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	983				

		b) uploading		Media della velocità di trasmissione	kbit/s	986
				Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	7,3
S/A	8 – Tasso di insuccesso nella trasmissione dati		servizi di accesso a Internet a banda stretta e larga	Rapporto tra le trasmissioni dei dati fallite e il numero totale dei tentativi di trasmissione effettuate nel periodo in cui è effettuata prova	%	0,03
S/A	9 - Ritardo di trasmissione dati in una singola direzione	Metà del tempo per controllare un indirizzo IP valido tramite un pacchetto ICMP Echo Request/Reply (PING)	servizi di accesso a Internet a banda stretta e larga	Media del ritardo	msec	13
				Deviazione standard del ritardo	msec	1,7

Veneto

S/A	7 – Velocità di trasmissione dati	ADSL Family	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	7Mbit/s/256kbit/s		
		a) downloading		Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	5645
				Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	2487
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	4700
				Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	992,1
		b) uploading		Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	241
				Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	218
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	238
Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s		7,3			
S/A	8 – Tasso di insuccesso nella trasmissione dati		servizi di accesso a Internet a banda stretta e larga	Rapporto tra le trasmissioni dei dati fallite e il numero totale dei tentativi di trasmissione effettuate nel periodo in cui è effettuata prova	%	0,14
S/A	9 - Ritardo di trasmissione dati in una singola direzione	Metà del tempo per controllare un indirizzo IP valido tramite un pacchetto ICMP Echo Request/Reply (PING)	servizi di accesso a Internet a banda stretta e larga	Media del ritardo	msec	22
				Deviazione standard del ritardo	msec	2,8
S/A	7 – Velocità di trasmissione dati	ADSL2 Office	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	10Mbit/s/1Mbit/s		
		a) downloading		Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	8253
				Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	6863
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	7982
				Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	644,5
		b) uploading		Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	969
				Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	910
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	956
Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s		18,1			
S/A	8 – Tasso di insuccesso nella trasmissione dati		servizi di accesso a Internet a banda stretta e larga	Rapporto tra le trasmissioni dei dati fallite e il numero totale dei tentativi di trasmissione effettuate nel periodo in cui è effettuata prova	%	0,08
S/A	9 - Ritardo di trasmissione dati in una singola direzione	Metà del tempo per controllare un indirizzo IP valido tramite un pacchetto ICMP Echo Request/Reply (PING)	servizi di accesso a Internet a banda stretta e larga	Media del ritardo	msec	24
				Deviazione standard del ritardo	msec	0,7

Sardegna

S/A	7 – Velocità di trasmissione dati	ADSL Family	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	7Mbit/s/256kbit/s		
		a) downloading		Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	5936
				Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	2227
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	4848
				Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	1183,8
		b) uploading		Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	247
				Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	246
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	246
Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s		7,2			
S/A	8 – Tasso di insuccesso nella trasmissione dati		servizi di accesso a Internet a banda stretta e larga	Rapporto tra le trasmissioni dei dati fallite e il numero totale dei tentativi di trasmissione effettuate nel periodo in cui è effettuata prova	%	0,09

S/A	9 - Ritardo di trasmissione dati in una singola direzione	Metà del tempo per controllare un indirizzo IP valido tramite un pacchetto ICMP Echo Request/Reply (PING)	servizi di accesso a Internet a banda stretta e larga	Media del ritardo	msec	12
				Deviazione standard del ritardo	msec	1,8
S/A	7 – Velocità di trasmissione dati	ADSL2 Office	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	10Mbit/s/1Mbit/s		
		a) downloading		Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	8362
				Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	1552
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	5873
				Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	2565,4
		b) uploading		Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	974
				Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	911
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	957
Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s		21,0			
S/A	8 – Tasso di insuccesso nella trasmissione dati	servizi di accesso a Internet a banda stretta e larga	Rapporto tra le trasmissioni dei dati fallite e il numero totale dei tentativi di trasmissione effettuate nel periodo in cui è effettuata prova	%	0,09	
S/A	9 - Ritardo di trasmissione dati in una singola direzione	Metà del tempo per controllare un indirizzo IP valido tramite un pacchetto ICMP Echo Request/Reply (PING)	servizi di accesso a Internet a banda stretta e larga	Media del ritardo	msec	17
				Deviazione standard del ritardo	msec	1,8

Puglia

S/A	7 – Velocità di trasmissione dati	ADSL Family	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	7Mbit/s/256kbit/s		
		a) downloading		Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	5881
				Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	3604
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	5465
				Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	779,6
		b) uploading		Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	246
				Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	244
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	244
Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s		6,7			
S/A	8 – Tasso di insuccesso nella trasmissione dati	servizi di accesso a Internet a banda stretta e larga	Rapporto tra le trasmissioni dei dati fallite e il numero totale dei tentativi di trasmissione effettuate nel periodo in cui è effettuata prova	%	0,01	
S/A	9 - Ritardo di trasmissione dati in una singola direzione	Metà del tempo per controllare un indirizzo IP valido tramite un pacchetto ICMP Echo Request/Reply (PING)	servizi di accesso a Internet a banda stretta e larga	Media del ritardo	msec	17
				Deviazione standard del ritardo	msec	1,6
S/A	7 – Velocità di trasmissione dati	ADSL2 Office	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	10Mbit/s/1Mbit/s		
		a) downloading		Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	6348
				Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	3040
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	5409
				Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	1293,0
		b) uploading		Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	853
				Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	786
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	831
Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s		26,6			
S/A	8 – Tasso di insuccesso nella trasmissione dati	servizi di accesso a Internet a banda stretta e larga	Rapporto tra le trasmissioni dei dati fallite e il numero totale dei tentativi di trasmissione effettuate nel periodo in cui è effettuata prova	%	0,02	
S/A	9 - Ritardo di trasmissione dati in una singola direzione	Metà del tempo per controllare un indirizzo IP valido tramite un pacchetto ICMP Echo Request/Reply (PING)	servizi di accesso a Internet a banda stretta e larga	Media del ritardo	msec	14
				Deviazione standard del ritardo	msec	1,9