

OPERATORE:	CDLAN		
Anno di riferimento:	2014	Periodo di rilevazione dei dati:	1° SEM.
			2° SEM.
			ANNO Intero
			X

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	N/A	
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	N/A	
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	N/A	
			Media	giorni solari	N/A	
			Numerosità dei contratti per tale tipologia di ordine	-	N/A	
			Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	75,1	
		servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	210	
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	90,2	
			Media	giorni solari	27,7	
			Numerosità dei contratti per tale tipologia di ordine	-	10	
			Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	27	
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	30,5	
	servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	100		
		Media	giorni solari	20,7		
		Numerosità dei contratti per tale tipologia di ordine	-	13		
		Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	N/A		
		Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	N/A		
		Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	N/A		
	servizi di accesso a Internet a banda larga	Media	giorni solari	N/A		
		Numerosità dei contratti per tale tipologia di ordine	-	N/A		
Percentile 95° del tempo di fornitura		giorni solari	34			
Percentile 99° del tempo di fornitura		giorni solari	34			
Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto		%	100			
Media		giorni solari	34			
S/A	2 - Tasso di malfunzionamento	a) (servizio realizzato con strutture proprie o Unbundling)	servizi di accesso a Internet a banda larga	Tasso di malfunzionamento	%	N/A
		b) (servizio realizzato utilizzando servizi wholesale)	servizi di accesso a Internet a banda larga	Tasso di malfunzionamento	%	16
S/A	3 - Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	a) servizi realizzati in Unbundling o tramite strutture proprie	servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	N/A
				Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	N/A
				Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	N/A
				Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	N/A
		b) (servizi realizzati utilizzando servizi in wholesale)	servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	145
				Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	481
				Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	60,8
				Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	131,1
S/A	4 - Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore	1) tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta dell'operatore umano(2)	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	Media pesata	secondi	13
				Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	secondi	2
		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	%	100
				Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	secondi	15
		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	%	100
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	%	0
			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	%	0

LEGENDA

Per. = Periodicità della rilevazione

S/A = Semestrale ed annuale

A = Annuale

(1) Aggiungere stesso gruppo per ciascuna denominazione di tipologia di contratto

(2) Possono essere aggiunti stessi gruppi in funzione delle tipologie di contratto

Per ulteriori dettagli si veda la delibera n. 131/06/CSP e la norma tecnica ETSI EG 202 057-4 v1.1.1 (2005-10)