

OPERATORE:	CDLAN		1° SEM.	
Anno di riferimento:	2014	Periodo di rilevazione dei dati:	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	1) ordini di prima attivazione relativi a un servizio di accesso a banda larga a Internet rivolto allo stesso operatore che fornisce il servizio di accesso diretto per una linea telefonica già attiva	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	132,6		
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	323,8		
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	90,9		
		Media	giorni solari	32,2			
		Numerosità dei contratti per tale tipologia di ordine	-	8			
		2) ordini di prima attivazione rivolti a un operatore del servizio di accesso a larga banda a Internet diverso da quello che fornisce il servizio di accesso diretto per una linea telefonica già attiva	servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	26	
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	29,1		
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	100		
			Media	giorni solari	20,6		
			Numerosità dei contratti per tale tipologia di ordine	-	1		
			3) ordini di variazione dell'operatore che fornisce il servizio di accesso a Internet per una linea in cui è già attivo il servizio di accesso a larga banda a Internet	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		
4) ordini di contestuale ordine di attivazione di nuova linea telefonica oppure di non contestuale ordine di variazione dell'operatore di accesso diretto per una linea telefonica già attiva, conteggiando il tempo che intercorre tra l'attivazione della linea telefonica e l'attivazione del servizio di accesso a Internet	servizi di accesso a Internet a banda larga	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				
	Numerosità dei contratti per tale tipologia di ordine	-	1				
	5) per servizi di accesso a banda larga Wireless	servizi di accesso a Internet a banda larga	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				
Numerosità dei contratti per tale tipologia di ordine		-	1				
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	%	26
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	158	
				Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	485	
				Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	58,5	
				Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	131,2	
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	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 il cliente 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)