

OPERATORE:	CDLAN		1° SEM.	
Anno di riferimento:	2019	Periodo di rilevazione dei dati:	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
		servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	35,4
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	83,8
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	98,5
			Media	giorni solari	15
		servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	28
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	32
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	99,6
			Media	giorni solari	3,4
	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	
	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	
S/A	2 - Tasso di malfunzionamento	a) (servizio realizzato con strutture proprie o Unbundling)	Tasso di malfunzionamento	%	N/A
		b) (servizio realizzato utilizzando servizi wholesale)	Tasso di malfunzionamento	%	54
S/A	3 - Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	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	%	N/A
		servizi di accesso a Internet a banda larga	Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	N/A
			Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	162
			Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	361
S/A	4 - Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo	%	55,3
			Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	107,4
S/A	5 - Addebiti contestati	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	Tempo medio di navigazione per accedere alla scelta dell'operatore umano	secondi	13
			Media pesata	secondi	2
		servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	secondi	100
			Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	15
A	5 - Addebiti contestati	servizi di accesso a Internet a banda stretta	Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	secondi	15
			Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	100
A	5 - Addebiti contestati	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
			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)