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:	**CDLAN**			
			1° SEM.	
Anno di riferimento:	**2021**	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	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	-	
		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	**40,8**
				Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	**93,8**
				Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	**96,9**
				Media	giorni solari	**12,3**
				Numerosità dei contratti per tale tipologia di ordine	-	
		3) ordini di variazione delloperatore che fornisce il servizio di accesso a Internet per una linea in cui è già attivo ilservizio di accesso a larga banda a Internet	servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	**23,6**
				Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	**23,9**
				Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	**100**
				Media	giorni solari	**19,3**
				Numerosità dei contratti per tale tipologia di ordine	-	
		4) ordini di contestuale ordine di attivazione di nuova linea telefonica oppure di non contestuale ordine di variazione delloperatore di accesso diretto per una linea telefonica già attiva, conteggiando il tempo che intercorre tra lattivazione della linea telefonica e lattivazione del servizio daccesso 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	-	
		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	**158**
				Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	**158**
				Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	**0**
				Media	giorni solari	**158**
				Numerosità dei contratti per tale tipologia di ordine	-	
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	%	**47**
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	%	**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	**126**
				Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	**341**
				Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo	%	**65,5**
				Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	**91,7**
S/A	4 - Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti delloperatore	1) tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta operatore	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	Media pesata	secondi	**13**
		2) tempo di risposta delloperatore umano dopo la selezione da parte dellutente della scelta che consente diparlare con loperatore	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	secondi	**2**
				Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	**100**
		3) tempo totale di risposta delloperatore umano	servizi di accesso a Internet a banda larga e 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	Percentuale di fatture per cui lutente 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 ciacuna 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)