

Modello elettronico di cui all'art. 3, comma 1, lett. a) dell'Allegato A :

OPERATORE:

Anno di riferimento:

Per.	Denominazione indicatore	
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
		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
		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
		4) ordini di contestuale ordine di attivazione di nuova linea

		<p>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</p> <p>5) per servizi di accesso a banda larga Wireless</p>
S/A	2 - Tasso di malfunzionamento	<p>a) (servizio realizzato con strutture proprie o Unbundling)</p> <p>b) (servizio realizzato utilizzando servizi wholesale)</p>
S/A	3 - Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	<p>a) servizi realizzati in Unbundling o tramite strutture proprie</p> <p>b) (servizi realizzati utilizzando servizi in wholesale)</p>
S/A	4 - Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore	<p>1) tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta dell'operatore</p> <p>2) tempo di risposta dell'operatore umano dopo la selezione da parte dell'utente della scelta che consente di parlare con l'operatore</p> <p>3) tempo totale di risposta dell'operatore umano</p>

A	5 - Addebiti contestati	Percentuale di fatture per cui il cliente ha reclamato
---	-------------------------	--

**LEGENDA**

Per. = Periodicità della rilevazione

S/A = Semestrale ed annuale

A = Annuale

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

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

Per ulteriori dettagli si veda la delibera n. 131/06/CSP e la norma tecnica

alla delibera n. 131/06/CSP del 12 luglio 2006

**CDLAN**

<b>2020</b>	Periodo di rilevazione dei dati:
-------------	----------------------------------

servizi cui si applica	Misura
servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura
	Percentile 99° del tempo di fornitura
	Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto
	Media
	Numerosità dei contratti per tale tipologia di ordine
servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura
	Percentile 99° del tempo di fornitura
	Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto
	Media
	Numerosità dei contratti per tale tipologia di ordine
servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura
	Percentile 99° del tempo di fornitura
	Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto
	Media
	Numerosità dei contratti per tale tipologia di ordine
	Percentile 95° del tempo di fornitura

servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 99° del tempo di fornitura
	Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto
	Media
	Numerosità dei contratti per tale tipologia di ordine
servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura
	Percentile 99° del tempo di fornitura
	Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto
	Media
servizi di accesso a Internet a banda larga	Tasso di malfunzionamento
	Tasso di malfunzionamento
servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti
	Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti
	Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo
	Tempo medio di riparazione
servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti
	Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti
	Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo
	Tempo medio di riparazione
servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	Media pesata
servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	Tempo medio di risposta alle chiamate entranti
	Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi
servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	Tempo medio di risposta alle chiamate entranti
	Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi

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 stretta	Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo

contratto

contratto

a ETSI EG 202 057-4 v1.1.1 (2005-10)

1° SEM.	
2° SEM.	X
ANNO Intero	

Unità di misura	Valore rilevato
giorni solari	N/A
giorni solari	N/A
%	N/A
giorni solari	N/A
-	
giorni solari	45,6
giorni solari	75,1
%	96,6
giorni solari	13,4
-	
giorni solari	19
giorni solari	19,7
%	100
giorni solari	15,9
-	
giorni solari	N/A

giorni solari	<b>N/A</b>
%	<b>N/A</b>
giorni solari	<b>N/A</b>
-	
giorni solari	<b>N/A</b>
giorni solari	<b>N/A</b>
%	<b>N/A</b>
giorni solari	<b>N/A</b>
-	
%	<b>N/A</b>
%	<b>27</b>
ore comprese quelle non lavorative	<b>N/A</b>
ore comprese quelle non lavorative	<b>N/A</b>
%	<b>N/A</b>
ore comprese quelle non lavorative	<b>N/A</b>
ore comprese quelle non lavorative	<b>178</b>
ore comprese quelle non lavorative	<b>413</b>
%	<b>58,3</b>
ore comprese quelle non lavorative	<b>129,8</b>
secondi	<b>13</b>
secondi	<b>2</b>
%	<b>100</b>
secondi	<b>15</b>
%	<b>100</b>

%	0
%	0