

OPERATORE:	CDLAN		
			1° SEM.
Anno di riferimento:	2021	Periodo di rilevazione dei dati:	2° SEM.
			ANNO Intero

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	-	
		servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	18,3		
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	1.380,3		
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	96,2		
			Media	giorni solari	77,7		
					Numerosità dei contratti per tale tipologia di ordine	-	
		servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	14		
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	14		
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	100		
			Media	giorni solari	14		
					Numerosità dei contratti per tale tipologia di ordine	-	
		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	-	
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	%	20	
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	137	
				Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	390	
				Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo	%	63,1	
				Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	93,3	
S/A	4 - Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore	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 dell'operatore umano dopo la selezione da parte dell'utente della scelta che consente di parlare con l'operatore	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	secondi
		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	%
						Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	secondi
						Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%
				A	5 - Addebiti contestati	Percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato	servizi di accesso a Internet a banda stretta
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)