

OPERATORE:	CDLAN		
		1° SEM.	X
Anno di riferimento:	2018	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	62,6	
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	117,9	
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	92,3	
			Media	giorni solari	17,2	
				Numerosità dei contratti per tale tipologia di ordine	-	7
		servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	16	
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	16,8	
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	100	
			Media	giorni solari	13,3	
				Numerosità dei contratti per tale tipologia di ordine	-	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	
				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	-			
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	%	26	
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	
			Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	N/A	
		servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	227	
			Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	445	
			Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo	%	49,1	
			Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	129,8	
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	Media pesata	secondi	13	
			servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	secondi	2
		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
			servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	secondi	15
		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	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	%			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)