## Modello elettronico di cui all'art. 3, comma 1, lett. a) dell'Allegato A alla delibera n. 131/06/CSP del 12 luglio 2006

_	- Third most					
Per.	Denominazione indicatore		servizi cui si applica	Misura	Unità di misura	Valore rilevato
				Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	n.a.
		ordini di prima attivazione relativi a un servizio di accesso a banda larga a		Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	n.a.
		Internet rivolto allo stesso operatore che fornisce il servizio di accesso	servizi di accesso a Internet a banda	Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	n.a.
		diretto per una linea telefonica già	larga	Media	giorni solari	n.a.
		attiva		Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	n.a.
			servizi di accesso a Internet a banda	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	118
		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		Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	166
				Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	95
				Media	giorni solari	31
				Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	214
				Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	25
		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	servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	26
	1 - Tempo di attivazione del servizio			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	n.a.
S/A				Media	giorni solari	18
				Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	5
				Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	n.a.
		d) ordini di contestuale ordine di attivazione di nuova linea telefonica		Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	n.a.
		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 d'accesso a Internet	servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	n.a.
				Media	giorni solari	n.a.
				Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	n.a.
		5) per servizi di accesso a banda larga Wireless		Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	48
			servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	108
				Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	99
				Media	giorni solari	16
				Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	443
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.
O/A		b) (servizio realizzato utilizzando servizi wholesale)	servizi di accesso a Internet a banda larga	Tasso di malfunzionamento	%	1,73
	3 - Tempo di riparazione dei malfunzionamenti		servizi di accesso a Internet a banda Iarga	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.
S/A				Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	n.a.
				Tempo medio di riparazione	quelle non	n.a.
			servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	176
				Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	814
				Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	77,3
				Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	125

S/A	4 - Tempo di risposta	tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta "operatore umano"	servizi di accesso a Internet a banda Iarga e a banda stretta	Media pesata	secondi	n.a.
		tempo di risposta dell'operatore umano dopo la selezione da parte dell'utente della scelta che consente diparlare con l'operatore umano	servizi di accesso a Internet a banda Iarga e a banda stretta	Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	secondi	n.a.
				Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	n.a.
		tempo totale di risposta dell'operatore umano	servizi di accesso a Internet a banda Iarga e a banda stretta	Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	secondi	49
				Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	65,4
Α	5 - Addebiti contestati	stati Percentuale di fatture per cui l'utente 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	%	n.a.
			servizi di accesso a Internet a banda larga	Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo	%	0,02

## **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)