

OPERATORE:	Linea Com S.r.l.		
Anno di riferimento:	2014	Periodo di rilevazione dei dati:	1° SEM.
			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	servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	91		
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	130		
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	92		
			Media	giorni solari	35		
			Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	438		
		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	%	85%		
			Media	giorni solari	64		
			Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	12		
		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 d'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 d'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 d'ordine	-	n/a				
servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	43				
	Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	95				
	Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	98				
	Media	giorni solari	20				
	Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	357				
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	%	26	
		b) (servizio realizzato utilizzando servizi wholesale)	servizi di accesso a Internet a banda larga	Tasso di malfunzionamento	%	n/a	
S/A	3 - Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	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	54	
				Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	178	
			Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	88		
			Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	39		
		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	167	
				Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	365	
			Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	61		
			Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	90		
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	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	1) tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta "operatore umano"	Media pesata	secondi	18
				2) tempo di risposta dell'operatore umano dopo la selezione da parte dell'utente della scelta che consente di parlare con l'operatore umano	Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	secondi	9
		servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	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%	
				Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	secondi	27	
		servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	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	%	88%	
A	5 - Addebiti contestati	servizi di accesso a Internet a banda stretta	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	%	4	
				Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo	%	n/a	