

OPERATORE:	Linea Com S.r.l.		1° SEM.	
Anno di riferimento:	2016	Periodo di rilevazione dei dati:	2° SEM.	X
			ANNO Intero	

Per.	Denominazione indicatore	servizi coperti	Misura	Unità di misura	Valore rilevato
S/A	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	servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	49
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	127
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	96
			Media	giorni solari	21
	2) ordini di prima attivazione rivolti a un operatore del servizio di accesso a banda larga a Internet diverso da quello che fornisce il servizio di accesso diretto per una linea telefonica già attiva	servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	40
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	52
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	100
			Media	giorni solari	21
	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 banda larga a Internet	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
	4) ordini di contestuale ordine di attivazione di nuova linea 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 d'accesso a Internet	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
5) per servizi di accesso a banda larga Wireless	servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	106	
		Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	119	
		Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	59	
		Media	giorni solari	37	
S/A	2 - Tasso di malfunzionamento	a) (servizio realizzato con strutture proprie o Unbundling)	Tasso di malfunzionamento	%	22
		b) (servizio realizzato utilizzando servizi wholesale)	Tasso di malfunzionamento	%	29
S/A	3 - Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	a) servizi realizzati in Unbundling o tramite strutture proprie	Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	149
			Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	505
			Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	67
			Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	98
	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	342
			Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	434
			Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	38
			Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	157
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 umano"	Media pesata	secondi	20
			Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	secondi	30
		2) tempo di risposta dell'operatore umano dopo la selezione da parte dell'utente della scelta che consente di parlare con l'operatore umano	Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	60
			Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	secondi	50
		3) tempo totale di risposta dell'operatore umano	Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	65
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	%	4
		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	%	n/a