

OPERATORE: **Linea Com S.r.l.**

Anno di riferimento:	2016	Periodo di rilevazione dei dati:	1° SEM.
			2° SEM.
			ANNO Intero
			X

Per.	Denominazione indicatore	servizi corsi	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	54	
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	127	
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	96	
			Media	giorni solari	23	
			Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	384	
		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	
			Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	6	
		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	119			
	Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	153			
	Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	80			
	Media	giorni solari	32			
	Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	120			
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	%	35
		b) (servizio realizzato utilizzando servizi wholesale)	servizi di accesso a Internet a banda larga	Tasso di malfunzionamento	%	43
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	127
				Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	468
			Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	64	
			Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	91	
		servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	299	
				ore comprese quelle non lavorative	450	
			Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	43	
			Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	155	
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	20	
			Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	secondi	28	
		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	%	75	
			Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	secondi	45	
		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	%	73	
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	