

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	%	50
		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	a) 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
		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	299
				Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	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	1) tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta "operatore umano"	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
		2) tempo di risposta dell'operatore umano dopo la selezione da parte dell'utente della scelta che consente di parlare con l'operatore umano	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
		3) tempo totale di risposta dell'operatore umano	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	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	%	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