

OPERATORE:

Mavian Max srl

1° SEM.	X
2° SEM.	
ANNO Intero	

Anno di riferimento:	2013	Periodo di rilevazione dei dati:
----------------------	------	----------------------------------

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	na	
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	na	
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	na	
			Media	giorni solari	na	
			Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	na	
		servizi di accesso a Internet a banda larga	2) 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 95° del tempo di fornitura	giorni solari	na
				Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	na
				Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente	%	na
				Media	giorni solari	na
				Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	na
		servizi di accesso a Internet a banda larga	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 larga banda a Internet	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	na
				Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	na
				Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente	%	na
				Media	giorni solari	na
				Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	na
		servizi di accesso a Internet a banda larga	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	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	na
				Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	na
				Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente	%	na
				Media	giorni solari	na
				Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	na
servizi di accesso a Internet a banda larga	5) per servizi di accesso a banda larga Wireless	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	34		
		Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	48		
		Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente	%	96		
		Media	giorni solari	23		
		Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	253		
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	%	2,7
		b) (servizio realizzato utilizzando servizi wholesale)	servizi di accesso a Internet a banda larga	Tasso di malfunzionamento	%	na
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	16
				Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	72
				Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	95
				Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	31
		b) servizi di accesso a	servizi di accesso a	Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	na
				Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	na

		(servizi realizzati utilizzando servizi in wholesale)	Internet a banda larga	Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	na	
				Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	na	
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	15	
		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	Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	secondi	5	
				Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	65	
		3) tempo totale di risposta dell'operatore umano	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	secondi	19	
Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%			65			
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	%	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	%	4	
S/A	6 - Indisponibilità del servizio di accesso in dial-up (1)	Probabilità che nessun modem sia disponibile ad accettare chiamate in dial-up	servizi di accesso a Internet a banda stretta	Denominazione della tipologia di contratto		n/a	
				Rapporto tra il tempo in cui nessun modem è disponibile ad accettare chiamate in dial-up rispetto al periodo di osservazione	%	n/a	
S/A	7 - Velocità di trasmissione dati (2)	Tipologie di contratto	servizi di accesso a Internet a banda larga	Descrizione della tipologie di contratto		Famiglia	
				a) downloading	Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	9800
					Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	9500
				b) uploading	Media della velocità di trasmissione	kbit/s	9700
					Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	45
					Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	450
					Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	250
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	360	
Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	25					
S/A	8 - Tasso di insuccesso nella trasmissione dati		servizi di accesso a Internet a banda larga	Rapporto tra le trasmissioni dei dati fallite e il numero totale dei tentativi di trasmissione effettuate nel periodo in cui è effettuata prova	%	1,8	
S/A	9 - Ritardo di trasmissione dati in una singola direzione	Metà del tempo per controllare un indirizzo IP valido tramite un pacchetto ICMP Echo Request/Reply (PING)	servizi di accesso a Internet a banda larga	Media del ritardo	msec	25	
				Deviazione standard del ritardo	msec	6,8	

LEGENDA

Per. = Periodicità della rilevazione

S/A = Semestrale ed annuale

A = Annuale

(1) Aggiungere stesso gruppo per ciascuna 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)