Modello elettronico di cui all'art. 3, comma 1, lett. a) dell'Allegato A alla delibera n. 131/06/CSP del 12 luglio 2006

 OPERATORE:
 MavianMax srl
 1° SEM.
 X

 Anno di riferimento:
 2021
 Periodo di rilevazione dei dati:
 2° SEM.

 ANNO Intero
 ANNO Intero

Per.	Denominazione indicatore		servizi cui si applica	Misura	Unità di misura	Valore rilevato
i ci.	20110	Timazione maioatore	Servizi cui si applica			
		ordini di prima attivazione relativi a		Percentile 95° del tempo di fornitura Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari giorni solari	na na
		un servizio di accesso a banda larga a	servizi di accesso a	Percentuale degli ordini validi completati	giorni solan	Tia
	1 - Tempo di attivazione del servizio	Internet rivolto allo stesso operatore che fornisce il servizio di accesso diretto per una linea telefonica già attiva	Internet a banda larga	entro il termine massimo	%	na
				contrattualmente previsto Media	giorni solari	na
				Numerosità dei contratti per tale tipologia	-	na
				d'ordine		
			servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	na
		ordini di prima attivazione rivolti a un operatore del servizio di accesso a larga banda a Internet diverso daquello che fornisce il servizio di accesso diretto per una linea telefonica già attiva		Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	na
				Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo	%	na
				Media	giorni solari	na
				Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	na
		3) ordini di variazione dell'operatore che fornisce il servizio di accesso a Internet per una linea in cui è già attivo ilservizio di accesso a larga banda a Internet	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
٥,,				Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo	%	na
S/A				Media	giorni solari	na
				Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	na
		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	na
				Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	na
				Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo	%	na
				Media	giorni solari	na
				Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	na
		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	34
				Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	48
				Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo	%	96
				Media	giorni solari	22
				Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	52
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	%	2,6
		b) (servizio realizzato utilizzando servizi wholesale)	servizi di accesso a Internet a banda larga	Tasso di malfunzionamento	%	na
		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	26
				Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	89
				Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	98
S/A	3 - Tempo di riparazione dei malfunzionamenti			Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	34
				Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	na

		b)	servizi di accesso a	Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	na
		(servizi realizzati uʻtilizzando 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
		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	6
	4 - Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore	tempo di risposta dell'operatore umano dopo la selezione da parte dell'utente della scelta che consente diparlare con l'operatore umano	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	secondi	16
S/A				Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	66
		3) tempo totale di rispecto	servizi di accesso a Internet a banda	Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	secondi	22
	5 - Addebiti contestati	3) tempo totale di risposta dell'operatore umano Percentuale di fatture per cui l'utente	larga e a banda stretta	Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	63
			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
A S/A	6 – Indisponibilità del	ha reclamato Probabilità che nessun modem sia	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	%	2
			servizi di accesso a	Denominazione della tipologia di contratto		n/a
5/14	servizio di accesso in dial-up (1) 7 – Velocità di trasmissione dati (2)	disponibile ad accettare chiamate in dial-up	Internet a banda stretta	Rapporto tra il tempo in cui nessun modem è disponibile ad accettare chiamate in dial-up rispetto al periodo di osservazione	%	n/a
		Tipologie di contratto		Descrizione della tipologie di contratto		
		a) downloading		Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	4000
				Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	3500
			servizi di accesso a Internet a banda larga	Media della velocità di trasmissione	kbit/s	3700
S/A				Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	45
		b) uploading		Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	385
				Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	315
				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	Metà del tempo per controllare un indirizzo IP valido tramite un pacchetto	servizi di accesso a Internet a banda	Media del ritardo	msec	28
J/A	singola direzione	ICMP Echo Request/Reply (PING)	larga	Deviazione standard del ritardo	msec	6,8

LEGENDA

Per. = Periodicità della rilevazione

S/A = Semestrale ed annuale

A = Annuale

(1) Aggiungere stesso gruppo per ciacuna 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)