

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

Anno di riferimento:	2020	Periodo di rilevazione dei dati:	1° SEM.	X
			2° SEM.	
			ANNO Intero	

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	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
		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
		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
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)	Tasso di malfunzionamento	%	2,6
		b) (servizio realizzato utilizzando servizi wholesale)	Tasso di malfunzionamento	%	na
S/A	3 - Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	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
			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 realizzati utilizzando servizi in wholesale)	servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	na
				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	6
			servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	secondi	16
		2) 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	Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	66
			servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	secondi	22
		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	%	63
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	%	2
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		
				a) downloading	Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s
		Percentile 5° della velocità di trasmissione			kbit/s	3500
		Media della velocità di trasmissione			kbit/s	3700
		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
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	28
				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)