

Modello elettronico di cui all'art. 3, comma 1, lett. a) dell'Allegato A alla

OPERATORE: **Mavian Max srl**

Anno di riferimento: **2018**

Per.	Denominazione indicatore	servizi cui si applica	
S/A	1 - Tempo di attivazione del servizio	1) ordini di prima attivazione relativi a un servizio di accesso a banda larga a Internet rivolto allo stesso operatore che fornisce il servizio di accesso diretto per una linea telefonica già attiva	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	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	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	servizi di accesso a Internet a banda larga
		5) ordini di variazione di banda larga	servizi di accesso a

		5) per servizi di accesso a banda larga Wireless	Internet a banda larga
S/A	2 - Tasso di malfunzionamento	a) (servizio realizzato con strutture proprie o Unbundling)	servizi di accesso a Internet a banda larga
		b) (servizio realizzato utilizzando servizi wholesale)	servizi di accesso a Internet a banda larga
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
		b) (servizi realizzati utilizzando servizi in wholesale)	servizi di accesso a Internet a banda larga
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
		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
		3) tempo totale di risposta dell'operatore umano	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta
A	5 - Addebiti contestati	Percentuale di fatture per cui l'utente ha	servizi di accesso a Internet a banda stretta

A	5 - Addebiti contestati	reclamato	servizi di accesso a Internet a banda larga
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
S/A	7 – Velocità di trasmissione dati (2)	Tipologie di contratto	servizi di accesso a Internet a banda larga
		a) downloading	
		b) uploading	
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

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 05

a delibera n. 131/06/CSP del 12 luglio 2006

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

Misura	Unità di misura	Valore rilevato
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
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
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
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
Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	34
Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	43

Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente	%	97
Media	giorni solari	23
Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	472
Tasso di malfunzionamento	%	2,7
Tasso di malfunzionamento	%	na
Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	19
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	%	93
Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	31
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
Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	na
Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	na
Media pesata	secondi	16
Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	secondi	5
Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	63
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
Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo	%	n/a

Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo	%	4
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
Descrizione della tipologie di contratto		Famiglia
Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	9980
Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	9653
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	455
Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	248
Media della velocità di trasmissione	kbit/s	372
Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	25
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
Media del ritardo	msec	25
Deviazione standard del ritardo	msec	6,7