

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:	FLYNET SPA		1° SEM.	x
Anno di riferimento:	2011	Periodo di rilevazione dei dati:	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	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	26
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	48
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo	%	98
			Media	giorni solari	15
			Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	38
		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	%	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	18
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	40
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo	%	99
			Media	giorni solari	11
			Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	116
servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	48		
	Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	61		
	Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo	%	88		
	Media	giorni solari	36		
	Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	513		
S/A	2 - Tasso di malfunzionamento	a) (servizio realizzato con strutture proprie o Unbundling)	Tasso di malfunzionamento	%	2
		b) (servizio realizzato utilizzando servizi wholesale)	Tasso di malfunzionamento	%	2,5
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	40
			Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	60
			Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	n.a.
			Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	25
		servizi di accesso a	Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	45
			Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	64

		(servizi realizzati utilizzando servizi in wholesale)	Internet a banda larga	Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	n.a.
				Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	28
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	22
		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	23
				Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	75
		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	45
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	%	1,4

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)