

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:

UNO COMMUNICATIONS S.p.A.

Anno di riferimento:

2012

Periodo di rilevazione dei dati:

1° SEM.

2° SEM.

ANNO Intero

X

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	34
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	64
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo	%	88%
			Media	giorni solari	15,8
			Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	115
		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	
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo	%	
			Media	giorni solari	
			Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	
			Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	62

		5) per servizi di accesso a banda larga Wireless	servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	80
				Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo	%	74%
				Media	giorni solari	24
				Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	412
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	%	2,8%
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	2,7
				Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	41
				Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	94
				Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	31
		b) (servizi realizzati utilizzando servizi in wholesale)	servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	70
				Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	91
				Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	68
				Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	49
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	8
				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
		Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%			82
		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
				Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	70

