

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: Utility Line Italia srl

Anno di riferimento:	2011	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	10
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	22
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	100
		servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	20
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	32
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	100
Media	giorni solari	26			
S/A	2 - Tasso di malfunzionamento	servizi di accesso a Internet a banda larga	Tasso di malfunzionamento	%	6.1
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	15
			Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	75
			Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	96
			Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	12
S/A	4 - Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	secondi	10
			Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	97
A	5 - Addebiti contestati	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	%	0
		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
S/A	6 - Indisponibilità del servizio di accesso in dial-up (1)	servizi di accesso a Internet a banda stretta	Denuncia di indisponibilità del servizio di accesso in dial-up		PF
			Rapporto tra il tempo in cui nessun modem è disponibile ad accettare chiamate in dial-up rispetto al periodo di osservazione	%	0