

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: **Macrotel Italia S.r.l.**

Anno di riferimento:	2020	Periodo di rilevazione dei dati:	1° SEM.	
			2° SEM.	x
			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	%		
			Media		N/A	
			Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	0	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	33	
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	96%	
			Media	giorni solari	8	
			Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	232	
		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	n.d/ dato numericamente non significativo	
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	n.d/ dato numericamente non significativo	
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	n.d/ dato numericamente non significativo	
			Media	giorni solari	n.d/ dato numericamente non significativo	
			Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	n.d/ dato numericamente non significativo	
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	15			
	Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	99,50%			
	Media	giorni solari	4			
	Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	327			
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%
		b) (servizio realizzato utilizzando servizi wholesale)	servizi di accesso a Internet a banda larga	Tasso di malfunzionamento	%	1,2
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	24
				Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	36
				Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	99%
				Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	12
		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	24
				Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	24
				Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	98%
				Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	36
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		Media pesata	secondi	N/A
				Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	secondi	5
		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	%	98%

		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	5
				Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	98%
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	%	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	%	0,9
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 e a banda stretta	Descrizione della tipologie di contratto		N/A
		a) downloading		Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	N/A
				Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	N/A
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	N/A
				Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	N/A
		b) uploading		Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	N/A
				Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	N/A
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	N/A
	Deviazione standard della velocità di trasmissione		kbit/s	N/A		
S/A	8 - Tasso di insuccesso nella trasmissione dati		servizi di accesso a Internet a banda stretta e larga	Rapporto tra le trasmissioni dei dati fallite e il numero totale dei tentativi di trasmissione effettuate nel periodo in cui è effettuata prova	%	N/A
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 stretta e larga	Media del ritardo	msec	N/A
				Deviazione standard del ritardo	msec	N/A