

OPERATORE		UTILITY LINE ITALIA SRL				1° SEM.	n.a		
Anno di riferimento:		2020		Periodo di rilevazione dei dati:	2° SEM.	X			
				ANNO Intero	n.a				
Per	Denominazione indicatore	Servizi cui si applica	Misura	Unità di misura	Valore rilevato				
S	1 - Tempo di attivazione del servizio (indicatore ex. 131/06/CSP)	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	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	n.a.	Servizio non fornito.		
				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.			
		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	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	18	I dati si riferiscono ad attivazioni di utenze wholesale.		
				Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	27			
				Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	100,00%			
				Media	giorni solari	13,5			
				Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	n.a.			
		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	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	14	I dati si riferiscono ad attivazioni di utenze wholesale.		
				Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	21			
				Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	100%			
				Media	giorni solari	8			
				Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	n.a.			
		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	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	20	I dati si riferiscono ad attivazioni di utenze wholesale/bitstream di tipo Naked e SHDSL.		
				Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	37			
				Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	100,00%			
				Media	giorni solari	16			
				Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	n.a.			
5) per servizi di accesso a banda larga Wireless	servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	19	I dati si riferiscono ad attivazioni di utenze wireless				
		Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	37					
		Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	100,00%					
		Media	giorni solari	17					
		Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	n.a.					
S	2 - Tasso di malfunzionamento (indicatore ex. 131/06/ CSP)	a) (servizio realizzato con strutture proprie o Unbundling)	servizi di accesso a Internet a banda larga	Tasso di malfunzionamento	-	n.a.			
		b) (servizio realizzato utilizzando servizi wholesale)	servizi di accesso a Internet a banda larga	Tasso di malfunzionamento	%	1,9%			
S	3 - Tempo di riparazione dei malfunzionamenti (indicatore ex. 131/06/ CSP)	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	31	(ii) Non fanno parte del calcolo i guasti risolti immediatamente, e quindi entro SLA, all'atto della segnalazione del cliente (es. reset apparati) (iii) Il calcolo del tasso è ottenuto come rapporto del totale guasti nel periodo sulla media del numero di linee attive per mese.		
				Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	39			
				Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	100,00%			
				Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	25			
				Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	36			
		b) (servizio realizzato utilizzando servizi wholesale)	servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	44			
				Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	100,00%			
				Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	29			
				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	11
				S	4 - Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore (indicatore ex. 131/06/CSP)	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	%	70							
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			46			
		Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%			59			

Legenda: Per. = Periodicità della rilevazione; S/A = Semestrale ed annuale; A = Annuale

Per ulteriori dettagli si veda la delibera n. 131/06/CSP nonché le delibere 244/08/CSP e seguenti.
In caso di tecnologia ADSL il valore pubblicato si riferisce a utenze che distano meno di 1-1,5 km dal DSLAM.