

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:	2016	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	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	10
				Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	22
				Percentuale degli ordini vanti completati entro il termine massimo contrattualmente	%	100
		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	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 vanti completati entro il termine massimo contrattualmente	%	100
Media	giorni solari	26				
S/A	2 - Tasso di malfunzionamento	b) (servizio realizzato utilizzando servizi wholesale)	servizi di accesso a Internet a banda larga	Tasso di malfunzionamento	%	6,1
S/A	3 - Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	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	15
				Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	75
				Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo	%	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	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	10
				Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	97
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 stretta	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)	7) 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		PF
				Rapporto tra il tempo in cui nessun modem è disponibile ad accettare chiamate in dial up	%	0