

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:	<b>2011</b>	Periodo di rilevazione dei dati:	1° SEM.	
			2° SEM.	
			ANNO Intero	<b>X</b>

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	<b>10</b>	
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	<b>22</b>	
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	<b>100</b>	
		servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	<b>20</b>	
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	<b>32</b>	
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	<b>100</b>	
			Media	giorni solari	<b>26</b>	
S/A	2 - Tasso di malfunzionamento	b) (servizio realizzato utilizzando servizi wholesale)	servizi di accesso a Internet a banda larga	Tasso di malfunzionamento	%	<b>6.1</b>
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	<b>15</b>
				Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	<b>75</b>
				Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	<b>96</b>
				Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	<b>12</b>
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	<b>10</b>
				Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	<b>97</b>
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	%	<b>0</b>
			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	%	<b>1</b>
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	Rapporto tra il tempo in cui nessun modem è disponibile ad accettare chiamate in dial-up rispetto al periodo di osservazione	%	<b>0</b>
			servizi di accesso a Internet a banda larga	Rapporto tra il tempo in cui nessun modem è disponibile ad accettare chiamate in dial-up rispetto al periodo di osservazione	%	<b>0</b>