

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:

Anno di riferimento:	2017	Periodo di rilevazione dei dati:	1° SEM.	
			2° SEM.	
			ANNO Intero	X

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		
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari		
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo	%		
			Media	giorni solari		
			Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-		
		servizi di accesso a Internet a banda larga	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 (WHOLESALE & SHARED ACCESS)	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	34
				Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	60
				Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	95,83%
				Media	giorni solari	31
				Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	48
		servizi di accesso a Internet a banda larga	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	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	56
				Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	56
				Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	100%
				Media	giorni solari	43
				Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	2

Per.	Denominazione indicatore	servizi cui si applica	Misura	Unità di misura	Valore rilevato
	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 (ULL & NAKED WHOLESALE)	servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	55
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	124
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	92,30%
			Media	giorni solari	39
			Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	104
	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	
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo	%	
			Media	giorni solari	
			Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	
S/A	2 - Tasso di malfunzionamento	a) (servizio realizzato con strutture proprie o Unbundling)	Tasso di malfunzionamento	%	
		b) (servizio realizzato utilizzando servizi wholesale)	Tasso di malfunzionamento	%	21,00%
	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	
			Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	
			Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	

Per.	Denominazione indicatore		servizi cui si applica	Misura	Unità di misura	Valore rilevato
S/A	3 - Tempo di riparazione dei malfunzionamenti			Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	
		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	75
				Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	198
				Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	98,45%
				Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	46
S/A	4 - Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore	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	96,5
				Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	secondi	18
		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		Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%
				Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	secondi	109,5
		3) tempo totale di risposta dell'operatore umano	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	%
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%

Per.	Denominazione indicatore		servizi cui si applica	Misura	Unità di misura	Valore rilevato
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		
				Rapporto tra il tempo in cui nessun modem è disponibile ad accettare chiamate in dial-up rispetto al periodo di osservazione	%	
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		7Mbps/384kbps - 20Mbps/384kbps
		a) downloading		Velocità minima - quantile 95	kbit/s	7200 - 16900
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	7200 - 17400
				Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	17,2 - 371,1
		b) uploading		Velocità minima - quantile 95	kbit/s	420,05 - 419
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	420,9 - 420,1
				Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	2,85 - 1,7
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	%	
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	13,05 - 13,1
				Deviazione standard del ritardo	msec	0,7 - 3,75

LEGENDA

Per. = Periodicità della rilevazione

S/A = Semestrale ed annuale

A = Annuale

(1) Aggiungere stesso gruppo per ciascuna denominazione di tipologia di contratto

(2) Possono essere aggiunti stessi gruppi in funzione delle tipologie di contratto

Per ulteriori dettagli si veda la delibera n. 131/06/CSP e la norma tecnica ETSI EG 202 057-4 v1.1.1 (2005-10)