

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:	2018	Periodo di rilevazione dei dati:	1° SEM.	X
			2° SEM.	
			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	
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	
			Media	giorni solari	
			Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	
		servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	29
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	56
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo	%	99%
			Media	giorni solari	19
			Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	8
		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	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	37
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	72
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo	%	99
			Media	giorni solari	27
			Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	11
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	%	13,25
S/A	3 - Tempo di riparazione	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	%	
			Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	

S/A	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	125		
				Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	144		
				Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	63,64		
				Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	41,67		
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	NON ABBIAMO IVR		
				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	secondi
							Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%
				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
							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
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	%						
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		NON COMMEC IALIZZAT O		
				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 delle tipologie di contratto		*		
				a) downloading	Percentile 95° della velocità di trasmissione		kbit/s	
					Percentile 5° della velocità di trasmissione		kbit/s	
					Media della velocità di trasmissione		kbit/s	
					Deviazione standard della velocità di trasmissione		kbit/s	
				b) uploading	Percentile 95° della velocità di trasmissione		kbit/s	
					Percentile 5° della velocità di trasmissione		kbit/s	
					Media della velocità di trasmissione		kbit/s	
					Deviazione standard della velocità di trasmissione		kbit/s	
				S/A	8 - Tasso di insuccesso nella trasmissione dati			servizi di accesso a Internet a banda stretta e larga
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			
				Deviazione standard del ritardo	msec			

* TELECOM SRL NON PARTECIPA AL PROGETTO RELATIVO ALLA DELIBERA 244/08/CSP

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)