

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:

1° SEM.	
Anno di riferimento: 2020	Periodo di rilevazione dei dati: 01/07/2020-31/12/2020
2° SEM.	
ANNO Intero	

Per.	Denominazione indicatore		servizi cui si applica	Misura	Unità di misura	Valore rilevato
	Tempo di attivazione del servizio	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	14
				Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	19
				Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	100
				Media	giorni solari	8
				Numero di contratti per tale tipologia d'ordine	-	413
S/A	Tasso di malfunzionamento	a) (servizio realizzato con strutture proprie o Unbundling)	servizi di accesso a Internet a banda larga	Tasso di malfunzionamento	%	1
		b) (servizio realizzato utilizzando servizi wholesale)	servizi di accesso a Internet a banda larga	Tasso di malfunzionamento	%	3
S/A	Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	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	1,15
				Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	1,25
				Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	100
				Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	1
					Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative

		b) (servizi realizzati utilizzando servizi in wholesale)	servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	3,40
				Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	95
				Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	4
S/A	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	58
		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	58
				Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	30
		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	58
				Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	30
		A	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
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

S/A	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		20 Mb/s
		a) downloading		Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	20480
				Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	19660.8
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	20480
				Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	1228.8
		b) uploading		Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	2027.52
				Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	1986.56
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	2027.52
				Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	61.44
		S/A		Velocità di trasmissione dati (2)	Tipologie di contratto	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta
a) downloading	Percentile 95° della velocità di trasmissione		kbit/s		30720	
	Percentile 5° della velocità di trasmissione		kbit/s		29491.2	
	Media della velocità di trasmissione		kbit/s		30720	
	Deviazione standard della velocità di trasmissione		kbit/s		1843.2	
b) uploading	Percentile 95° della velocità di trasmissione		kbit/s		3041.28	
	Percentile 5° della velocità di trasmissione		kbit/s		2979.84	
	Media della velocità di trasmissione		kbit/s		3041.28	
	Deviazione standard della velocità di trasmissione		kbit/s		92.16	

S/A	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		50 Mb/s
		a) downloading		Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	51200
				Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	49152
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	51200
				Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	3072
		b) uploading		Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	5068.8
				Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	4966.4
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	5068.8
				Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	153.6
		S/A		Velocità di trasmissione dati (2)	Tipologie di contratto	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta
a) downloading	Percentile 95° della velocità di trasmissione		kbit/s		102400	
	Percentile 5° della velocità di trasmissione		kbit/s		100352	
	Media della velocità di trasmissione		kbit/s		102400	
	Deviazione standard della velocità di trasmissione		kbit/s		6144	
b) uploading	Percentile 95° della velocità di trasmissione		kbit/s		10137.6	
	Percentile 5° della velocità di trasmissione		kbit/s		9932.8	
	Media della velocità di trasmissione		kbit/s		10137.6	
	Deviazione standard della velocità di trasmissione		kbit/s		307.2	

S/A	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		200 Mb/s
		a) downloading		Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	204800
				Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	201507
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	204800
				Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	12288
		b) uploading		Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	20275.2
				Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	19865.6
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	20275.2
				Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	614.4
		S/A		Velocità di trasmissione dati (2)	Tipologie di contratto	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta
a) downloading	Percentile 95° della velocità di trasmissione		kbit/s		307200	
	Percentile 5° della velocità di trasmissione		kbit/s		301056	
	Media della velocità di trasmissione		kbit/s		307200	
	Deviazione standard della velocità di trasmissione		kbit/s		18432	
b) uploading	Percentile 95° della velocità di trasmissione		kbit/s		30412.8	
	Percentile 5° della velocità di trasmissione		kbit/s		29798.4	
	Media della velocità di trasmissione		kbit/s		30412.8	
	Deviazione standard della velocità di trasmissione		kbit/s		921.6	

S/A	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		1 Gb/s
		a) downloading	Percentile 95° della velocità di trasmissione		kbit/s	1024000	
			Percentile 5° della velocità di trasmissione		kbit/s	1003520	
			Media della velocità di trasmissione		kbit/s	1024000	
			Deviazione standard della velocità di trasmissione		kbit/s	20560	
		b) uploading	Percentile 95° della velocità di trasmissione		kbit/s	101376	
			Percentile 5° della velocità di trasmissione		kbit/s	99328	
			Media della velocità di trasmissione		kbit/s	101376	
			Deviazione standard della velocità di trasmissione		kbit/s	1505	
		S/A	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	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
				Deviazione standard del ritardo		msec	2

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)