



Relazione annuale contenente gli indicatori, i metodi di misurazione, gli standard generali fissati per tali indicatori e i relativi effettivi risultati raggiunti per l'anno 2021 da Blunova s.r.l.

Blunova s.r.l. individua i seguenti indicatori di qualità, che si riferiscono al complesso dei servizi erogati, ed i relativi effettivi risultati raggiunti nel periodo di rilevazione dei dati dal 01/01/2021 al 31/12/2021.

1. **Tempo di attivazione del servizio (Allegato 1 alla delibera n. 131/06/CSP)**
Relativamente al tempo che intercorre tra il giorno in cui è stato registrato l'ordine dall'operatore e il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente il servizio, per i servizi di accesso a banda larga Wireless i risultati raggiunti sono i seguenti:
 - percentile 95° del tempo di fornitura: 20 giorni
 - percentile 99° del tempo di fornitura: 29 giorni
 - percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto: 100%
 - media: 7 giorni
2. **Tasso di malfunzionamento (Allegato 2 alla delibera n. 131/06/CSP)**
Il rapporto in percentuale tra il numero delle segnalazioni fatte dagli utenti relative a malfunzionamenti effettivi durante il periodo di osservazione e il numero medio di linee di accesso a banda larga è indicato come segue:
 - a) relativamente al servizio realizzato con strutture proprie o Unbundling: 1%
 - b) relativamente al servizio realizzato utilizzando servizi wholesale: 3%
3. **Tempo di riparazione dei malfunzionamenti (Allegato 3 alla delibera n. 131/06/CSP)**
Relativamente al tempo che intercorre tra la segnalazione di un malfunzionamento effettivo da parte del cliente e il ripristino della completa funzionalità (riparazione del malfunzionamento), i risultati raggiunti, con strutture proprie o Unbundling e utilizzando servizi wholesale sono i seguenti:
 - a) servizio realizzato con strutture proprie o Unbundling:
 - percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: entro 1:15 ore
 - percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: entro 1:25 ore
 - percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto: 100%
 - tempo medio di riparazione: 1 ora
 - b) servizio realizzato utilizzando servizi wholesale:
 - percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: entro 3:20 ore
 - percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: entro 3:40 ore
 - percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto: 95%
 - tempo medio di riparazione: 4 ore
4. **Tempo di risposta alle chiamate ai Servizi di assistenza clienti dell'operatore (Allegato 4 alla delibera n. 131/06/CSP)**
 - Il tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta "operatore umano", ossia l'intervallo di tempo tra il momento in cui viene completata correttamente la selezione del numero di assistenza e l'istante in cui può essere selezionata dall'utente chiamante la scelta che consente di parlare con un operatore umano, ha un valore medio di 58 secondi.
 - Il tempo di risposta dell'operatore umano dopo la selezione da parte dell'utente della scelta che consente di parlare con l'operatore umano, ossia l'intervallo di tempo tra il momento in cui viene selezionata dall'utente chiamante la scelta "operatore" all'interno dell'IVR di assistenza e l'istante in cui l'operatore umano risponde all'utente per fornire il Servizio richiesto, ha un valore medio di 58 secondi. La percentuale di chiamate entranti con tempo di risposta inferiore a 20 secondi è del 30%.
 - Il tempo totale di risposta dell'operatore umano ha un valore medio di 58 secondi. La percentuale di chiamate entranti con tempo di risposta inferiore a 20 secondi è del 30%.
5. **Addebiti contestati (Allegato 5 alla delibera n. 131/06/CSP)**
La percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato (in forma scritta o in altra forma riconosciuta dall'operatore e tracciabile) rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo è indicata come segue:
 - a) relativamente ai servizi di accesso a Internet a banda stretta: 0%
 - b) relativamente ai servizi di accesso a Internet a banda larga: 2%

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: Blunova s.r.l.

Anno di riferimento:	2021	Periodo di rilevazione dei dati:	1° SEM.	
			2° SEM.	
			ANNO Intero	01/01/2021-31/12/2021

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	
			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	
			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	-	

		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	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	-	
		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	20
				Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	29
				Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	100
				Media	giorni solari	7
				Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	685
S/A	2 - 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
		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	01:15
				Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	01:25
				Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	100

S/A	3 - Tempo di riparazione dei malfunzionamenti			Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	1
		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	03:20
				Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	03:40
				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	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	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	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
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				%	2%

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		20 Mb/s
				a) downloading	Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s
		Percentile 5° della velocità di trasmissione			kbit/s	19660.8
		b) uploading		Media della velocità di trasmissione	kbit/s	20480
				Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	1228.8
				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		7 – 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			
	Percentile 5° della velocità di trasmissione		kbit/s		29491.2	
b) uploading	Media della velocità di trasmissione		kbit/s		30720	
	Deviazione standard della velocità di trasmissione		kbit/s		1843.2	
	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	
			Tipologie di contratto			

S/A	7 – Velocità di trasmissione dati (2)	a) downloading	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	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	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		100 Mb/s
		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		7 – 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	
	Percentile 95° della velocità di trasmissione		kbit/s		30412.8	

		b) uploading		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	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		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	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	%	0,02
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
				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)