

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.
Zona Industriale III Fase Viale 15 n.2, 97100 Ragusa (RG) - P.IVA 01050370889

Anno di riferimento:	2023	Periodo di rilevazione dei dati:	1° SEM.	
			2° SEM.	
			ANNO Intero	01/01/2023-31/12/2023

Per.	Denominazione indicatore	servizi cui si applica	Misura	Unità di misura	Valore rilevato	
S/A	1 - Tempo di attivazione del servizio	1) ordini di prima attivazione relativi a un servizio di accesso a banda larga a Internet rivolto allo stesso operatore che fornisce il servizio di accesso diretto per una linea telefonica già attiva	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	-	
		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	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	-	
		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	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	24
				Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	100
				Media	giorni solari	8
				Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	530
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
S/A	3 - 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	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
				Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	1
				Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	03:20

		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	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	45
				Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	secondi	45
		2) tempo di risposta dell'operatore umano dopo la selezione da parte dell'utente della scelta che consente diparlare 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	%	30
				Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	secondi	45
		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	%	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	%
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	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		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		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	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	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		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	
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	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	1000 Mb/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		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		1250000	
	Percentile 5° della velocità di trasmissione		kbit/s		1225000	
	Media della velocità di trasmissione		kbit/s		1250000	
	Deviazione standard della velocità di trasmissione		kbit/s		75000	
b) uploading	Percentile 95° della velocità di trasmissione		kbit/s		304128	
	Percentile 5° della velocità di trasmissione		kbit/s		297984	
	Media della velocità di trasmissione		kbit/s		304128	
	Deviazione standard della velocità di trasmissione		kbit/s		9216	

S/A	7 – Velocità di trasmissione dati (2)	Tipologie di contratto		Descrizione della tipologie di contratto		2500 Mb/s
		a) downloading	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	2500000
				Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	2450000
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	2500000
				Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	150000
		b) uploading		Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	608256
				Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	595968
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	608256
Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s			18432		
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)