

OPERATORE:

ica-net  
S.R.L.

Anno di riferimento: **2016**

Periodo di rilevazione dei dati:

1° SEM.	
2° SEM.	
ANNO Intero	<b>X</b>

Denominazione indicatore		servizi cui si applica	Misura	Unità di misura	Valore rilevato
<b>1) Tempo di attivazione del servizio</b>	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	N.D
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	N.D
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	N.D
			Media	giorni solari	N.D
			Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	N.D
	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	N.D
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	N.D
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	N.D
			Media	giorni solari	N.D
			Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	N.D
	3) ordini di variazione dell'operatore che fornisce il servizio di accesso a larga banda 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	N.D
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	N.D
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	N.D
			Media	giorni solari	N.D
			Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	N.D
	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	N.D
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	N.D
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	N.D
			Media	giorni solari	N.D
			Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	N.D
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	9	
		Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	7	
		Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	93	
		Media	giorni solari	7	
		Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	13	
<b>2) Tasso di malfunzionamento</b>	servizio realizzato con strutture proprie o Unbundling	servizi di accesso a Internet a banda larga	Tasso di malfunzionamento	%	7
	servizio realizzato utilizzando servizi wholesale	servizi di accesso a Internet a banda larga	Tasso di malfunzionamento	%	4,5

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	23	
				Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	8	
				Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	96	
				Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	2	
		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	23	
				Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	13	
				Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	92	
				Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	2	
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	N.D
				Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	secondi	N.D	
		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		%	N.D
				Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	secondi	8	
		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		%	91
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	%	N.D	
			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	%	1	
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		N.D	
				Rapporto tra il tempo in cui nessun modem è disponibile ad accettare chiamate in dial-up rispetto al periodo di osservazione		%	N.D
	a) downloading	Tipologie di contratto	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	Descrizione della tipologie di contratto		<b>6 Mbps / 1 Mbps</b>	
				Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	5600	
				Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	5900	
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	5700	
				Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	-	
				Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	700	
				Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	950	
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	850	
	b) uploading	Tipologie di contratto	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	Descrizione della tipologie di contratto		<b>6 Mbps / 2 Mbps</b>	
				Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	5600	
				Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	5900	
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	5700	
				Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	-	
				Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	1700	
				Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	1950	
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	1850	

7)	Velocità di trasmissione dati			Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	-
		Tipologie di contratto	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	Descrizione della tipologie di contratto	<b>8 Mbps / 2 Mbps</b>	
		a) downloading		Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	7600
				Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	7900
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	7700
				Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	-
		b) uploading		Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	1700
				Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	1950
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	1850
				Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	-
		Tipologie di contratto		servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	Descrizione della tipologie di contratto	<b>16Mbps / 4 Mbps</b>
		a) downloading	Percentile 95° della velocità di trasmissione		kbit/s	15600
			Percentile 5° della velocità di trasmissione		kbit/s	15900
			Media della velocità di trasmissione		kbit/s	15700
			Deviazione standard della velocità di trasmissione		kbit/s	-
		b) uploading	Percentile 95° della velocità di trasmissione		kbit/s	3700
			Percentile 5° della velocità di trasmissione		kbit/s	3950
			Media della velocità di trasmissione		kbit/s	3850
			Deviazione standard della velocità di trasmissione		kbit/s	-
		Tipologie di contratto	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta		Descrizione della tipologie di contratto	<b>22 Mbps / 8 Mbps</b>
		a) downloading		Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	21600
				Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	21900
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	21700
				Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	-
		b) uploading		Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	7700
				Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	7950
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	7850
				Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	-
8)	<b>Tasso di insuccesso nella trasmissione dati</b>	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	%	2
9)	<b>Ritardo di trasmissione dati in una singola direzione</b>	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	2
				Deviazione standard del ritardo	msec	4