

**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:

ica-net
S.R.L.

Anno di riferimento:	2017	Periodo di rilevazione dei dati:	1° SEM.	
			2° SEM.	
			ANNO Intero	X

Denominazione indicatore		servizi cui si applica	Misura	Unità di misura	Valore rilevato	
1)	Tempo di attivazione del servizio	servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	60	
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	30	
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	95	
			Media	giorni solari	30	
			Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	-	
	2) per servizi di accesso a banda larga Wireless	servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	10	
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	7	
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	95	
			Media	giorni solari	7	
			Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	-	
2)	Tasso di malfunzionamento	servizio realizzato con strutture proprie o Unbundling	servizi di accesso a Internet a banda larga	Tasso di malfunzionamento	%	8
		servizio realizzato utilizzando servizi wholesale	servizi di accesso a Internet a banda larga	Tasso di malfunzionamento	%	5
3)	Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	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	24
				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	24	
			Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	12	
			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	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	8
				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)	Velocità di trasmissione dati Velocità di trasmissione dati	Tipologie di contratto		Descrizione della tipologie di contratto	6 Mbps / 1 Mbps	
		a) downloading	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	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	-
		b) uploading	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	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
Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s			-		

6)	Velocità di trasmissione dati	Tipologie di contratto	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	Descrizione della tipologie di contratto	6 Mbps / 2 Mbps		
		a) downloading		Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	5600	
				Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	5900	
		b) uploading		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	
		Tipologie di contratto		servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	Media della velocità di trasmissione	kbit/s	1850
			Deviazione standard della velocità di trasmissione		kbit/s	-	
			Descrizione della tipologie di contratto		8 Mbps / 2 Mbps		
			Percentile 95° della velocità di trasmissione		kbit/s	7600	
		a) downloading	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	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	-	
				Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	1700	
		b) uploading	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	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	-	
				Descrizione della tipologie di contratto		16Mbps / 4 Mbps	
		Tipologie di contratto	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	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	-	
		a) downloading	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	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	-	
		b) uploading	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	Descrizione della tipologie di contratto		22 Mbps / 8 Mbps	
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			
Tipologie di contratto	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	-			
		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			
a) downloading	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	-			
		Descrizione della tipologie di contratto		22 Mbps / 8 Mbps			
		Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	21600			
		Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	21900			
b) uploading	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	Media della velocità di trasmissione	kbit/s	21700			
		Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	-			
		Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	7700			
		Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	7950			
Tipologie di contratto	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	Media della velocità di trasmissione	kbit/s	7850			
		Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	-			
		Descrizione della tipologie di contratto		22 Mbps / 8 Mbps			
		Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	21600			
a) downloading	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	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	-			
		Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	7700			
b) uploading	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	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	-			
		Descrizione della tipologie di contratto		22 Mbps / 8 Mbps			
7)	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	%	2	
8)	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	2	
				Deviazione standard del ritardo	msec	4	