

**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:



Anno di riferimento:	2019
----------------------	-------------

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)	1) 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	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	%	5
	servizio realizzato utilizzando servizi wholesale	servizi di accesso a Internet a banda larga	Tasso di malfunzionamento	%	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	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	a) downloading	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	Descrizione della tipologie di contratto	6 Mbps / 1 Mbps	
			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
	b) uploading	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	700
			Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	950
			Media della velocità di trasmissione	kbit/s	850
Tipologie di contratto			Descrizione della tipologie di contratto	6 Mbps / 2 Mbps	
Deviazione standard della velocità di trasmissione			kbit/s	-	

6)	Velocità di trasmissione dati		servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	a) downloading	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	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		Descrizione della tipologie di contratto	8 Mbps / 2 Mbps		
			a) downloading	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	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		Descrizione della tipologie di contratto	16Mbps / 4 Mbps		
			a) downloading	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	-	
					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		Descrizione della tipologie di contratto	22 Mbps / 8 Mbps		
			a) downloading	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	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			-			
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		

