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: 1° SEM. 2° SEM. ANNO Intero Anno di riferimento: 2024

Per.		Denominazione indicatore	servizi cui si applica	Misura	Unità di misura	Valore rilevato	
				Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	n.a.	
		T) 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 99° del tempo di fornitura	giorni solari	n.a.	Servizio non fornito
	1 - Tempo di attivazione del servizio			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo	%	n.a.	
				contrattualmente previsto Media	giorni solari	n.a.	
				Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	n.a.	
		2) ordini di prima attivazione rivolli a un operatore del servizio di accesso a larga banda a Internet diverso da quello che fornicce 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	0	Wholesale Bitstream (escluso Naked)
				Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	0	
				Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo	%	100	
				contrattualmente previsto Media	giorni solari	0	
- 1				Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	giorni solan	0	
				Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	n.a.	
		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 99° del tempo di fornitura	giorni solari	n.a.	Servizio non fornito
S/A 1-				Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo	%	n.a.	
				contrattualmente previsto			
				Media	giorni solari	n.a.	
				Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	n.a. 5,95	
		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, contesto gianti l'ampo che intercorre tra l'attivazione della linea telefonica e i attivazione del servizio d'accesso a internet	servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	5,95	Wholesale Bitstream solo Naked
				Percentuele degli ordini validi completati entro il termine massimo			
				contrattualmente previsto	%	100	
				Media	giorni solari	5,5	
				Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine		2	
		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	0	
				Percentile 99° del tempo di fornitura Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo	giorni solari	0	
				contrattualmente previsto	%	100	
				Media	giorni solari	0	
+				Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	0	
S/A	2 - Tasso di	a) (servizio realizzato con strutture proprie o Unbundling)	servizi di accesso a Internet a banda larga	Tasso di malfunzionamento	%	0,97	
""\ r	malfunzionamento	b) (servizio realizzato utilizzando servizi wholesale)	servizi di accesso a Internet a banda larga	Tasso di malfunzionamento	%	0,88	Guasti di pertrinenza della rete FASTnet
十	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	7,5	
					lavorative ore comprese quelle non		
				Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	lavorative	9,27	
				Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	100	
S/A 3-				Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	5,28	
J/A de		b) (servizi realizzati utilizzando servizi in wholesale)		Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	24,58	
				Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non	24,58	
			servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il	lavorative		
				tempo massimo contrattualmente previsto	%	100	
				Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	24,58	
	4 - Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore	1) tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta "operatore umano"		Media pesata	secondi	9	9 5
4 - 7		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	5	
				Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	98	
		tempo totale di risposta dell'operatore umano		Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	secondi	11	
				Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20	%	96	
+	5 - Addebiti contestati 6 - Indisponibilità del	Percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato	servizi di accesso a Internet a banda stretta	secondi Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il	%	1	
A 5				numero di fatture emesse nello stesso periodo Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il			
+			servizi di accesso a Internet a banda larga	numero di fatture emesse nello stesso periodo	%	1	
e/A s	6 – Indisponibilità del servizio di accesso in dial-up (1) – All.1 244/08/CSP	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.a.	Servizio non fornito
ir				Rapporto tra il tempo in cui nessun modem è disponibile ad accettare chiamate in dial-up rispetto al periodo di osservazione	%	n.a.	
\top		Tipologie di contratto		Descrizione della tipologie di contratto			
		a) downloading		Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	n.a.	1.a. 1.a. 1.a. 1.a. 1.a. 1.a. 1.a. 1.a.
				Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	n.a.	
	7 – Velocità di		servizi di accesso a Internet a banda larga e a	Media della velocità di trasmissione	kbit/s	n.a.	
	trasmissione dati (2) – All.2 244/08/CSP	b) uploading	banda stretta	Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	n.a.	
				Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	n.a.	
				Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	n.a.	
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	n.a.	
+	8 – Tasso di insuccesso nella trasmissione dati – All.3 244/08/CSP	Tipologie di contratto		Deviazione standard della velocità di trasmissione Descrizione della tipologie di contratto	kbit/s	n.a.	
S/A nell		a) downloading	servizi di accesso a Internet a banda larga e a	Descrizione della lipologie di contratto Rapporto tra le trasmissioni dei dati fallite e il numero totale dei tentativi di	%	n.a.	
nell		b) uploading	banda stretta	Rapporto tra le trasmissioni dei dati fallite e il numero totale dei tentativi di trasmissione effettuate nel periodo in cui è effettuata prova	%	n.a.	
+		o _f speaking		Descrizione della tipologie di contratto	.70	II.a.	
tra	9 - Ritardo di trasmissione dati in una singola direzione – All.4 244/08/CSP	Metà del tempo per controllare un indirizzo IP valido tramite un pacchetto ICMP Echo RequestRepty (PING)	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	Ritardo massimo: "percentile 95"	msec	n.a.	
				Valore medio del ritardo	msec	n.a.	
				Deviazione standard del ritardo	msec	n.a.	
S/A 1	10 -Tasso di perdita pacchetti – All.5	Rapporto tra le prove di Ping che non hanno prodotto un valore di ritardo e il	servizi di accesso a Internet a banda larga e a	Descrizione della tipologie di contratto			
	paccnetti – Ali.5 244/08/CSP	numero totale di Ping effettuati	banda stretta	Tasso di perdita	%	n.a.	

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 tipologia 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)