

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:	Medi@net		
		1° SEM.	
Anno di riferimento:	2019	Periodo di rilevazione dei dati:	2° SEM.
		ANNO Intero	X

Per.	Denominazione indicatore	servizi cui si applica	Misura	Unità di misura	Valore rilevato
A	1 - Tempo di attivazione del servizio	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	-	
		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	40
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	100
			Media	giorni solari	13
			Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	433
		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	-	
		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	-	
servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	8		
	Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	11		
	Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	99,9		
	Media	giorni solari	10		
	Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	405		

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	%	0,2
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	7,5
				Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	32
				Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	100
				Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	12
		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	
				Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	
				Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	
				Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	
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	18
				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	Tempo medio di risposta alle chiamate entranti
		Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%			10
		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	23
				Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	10
		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				%	0,2

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	%		
A	7 – Velocità di trasmissione dati (2)		servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	Tipologie di contratto	Descrizione della tipologie di contratto	FTTC	
				a) downloading	Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	160000
					Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	23000
					Media della velocità di trasmissione	kbit/s	80000
					Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	31000
				b) uploading	Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	23000
					Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	2500
					Media della velocità di trasmissione	kbit/s	6000
					Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	4000
				A	7 – Velocità di trasmissione dati (2)		servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta
a) downloading	Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	30000				
	Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	1000				
	Media della velocità di trasmissione	kbit/s	5000				
	Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	3300				
b) uploading	Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	20000				
	Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	384				
	Media della velocità di trasmissione	kbit/s	700				
	Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	800				
A	8 – Tasso di insuccesso nella trasmissione dati		servizi di accesso a Internet a banda stretta e larga				
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	36	
				Deviazione standard del ritardo	msec	9	

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)