

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: **Intercom srl**

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

Per.	Denominazione indicatore	servizi cui si applica	Misura	Unità di misura	Valore rilevato	
S/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	<b>20</b>	
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	<b>23</b>	
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	<b>98</b>	
			Media	giorni solari	<b>18</b>	
			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		
			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	<b>18</b>			
	Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	<b>20</b>			
	Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	<b>97</b>			
	Media	giorni solari	<b>15</b>			
	Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-				
S/A	2 - Tasso di malfunzionamento	a) (servizio realizzato con strutture proprie o Unbundling)	servizi di accesso a Internet a banda larga	Tasso di malfunzionamento	%	<b>2.5</b>
		b) (servizio realizzato utilizzando servizi wholesale)	servizi di accesso a Internet a banda larga	Tasso di malfunzionamento	%	<b>4.5</b>
S/A	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	<b>72</b>
				Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	<b>94</b>
				Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	<b>95</b>
				Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	<b>35</b>
				Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	<b>43</b>

		b) (servizi realizzati utilizzando servizi in wholesale)	servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	69
				Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	89
				Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	42
S/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	15
		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	secondi	45
				Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	90
		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	62
				Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	40
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	%	0.15
S/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	%	
S/A	7 – Velocità di trasmissione dati (2)	Tipologie di contratto		<b>Adsl</b>		
		a) downloading	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	
				Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	6350
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	6120
				Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	380
		b) uploading	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	
				Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	710
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	680
Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s			24		
S/A	7 – Velocità di trasmissione dati (2)	Tipologie di contratto		<b>FTTC</b>		
		a) downloading	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	
				Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	29120
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	28910
				Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	350
		b) uploading	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	
				Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	2880
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	2734
Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s			115		
S/A	7 – Velocità di trasmissione dati (2)	Tipologie di contratto		<b>HomeMax</b>		
		a) downloading	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda	Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	
				Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	3610
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	3555
Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s			160		

			stretta	Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	
		b) uploading		Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	342
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	322
				Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	35
S/A	7 – Velocità di trasmissione dati (2)	Tipologie di contratto	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	<b>OfficeMax</b>		
		a) downloading		Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	
				Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	3630
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	3550
				Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	120
		b) uploading		Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	
				Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	340
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	328
Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s		31			
S/A	7 – Velocità di trasmissione dati (2)	Tipologie di contratto	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	<b>SHDSL</b>		
		a) downloading		Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	
				Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	1988
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	1920
				Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	280
		b) uploading		Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	
				Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	2005
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	1964
Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s		192			
S/A	7 – Velocità di trasmissione dati (2)	Tipologie di contratto	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	<b>Aria Home</b>		
		a) downloading		Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	
				Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	7660
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	7450
				Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	380
		b) uploading		Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	
				Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	910
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	880
Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s		110			
S/A	7 – Velocità di trasmissione dati (2)	Tipologie di contratto	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	<b>Aria Office</b>		
		a) downloading		Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	
				Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	7740
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	7510
				Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	295
		b) uploading		Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	
				Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	925
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	896
Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s		92			
		Tipologie di contratto		<b>Luce Home</b>		

S/A	7 – Velocità di trasmissione dati (2)	a) downloading	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	
				Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	8800
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	8210
				Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	950
		b) uploading		Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	
				Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	810
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	792
				Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	155
S/A	7 – Velocità di trasmissione dati (2)	Tipologie di contratto	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	<b>Luce SOHO</b>		
		a) downloading		Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	
				Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	9060
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	8710
				Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	440
		b) uploading		Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	
				Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	1790
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	1702
Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s		292			
S/A	8 – 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	%	3	
S/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	35
				Deviazione standard del ritardo	msec	11