

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

| 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 | 20 | |
| | | | Percentile 99° del tempo di fornitura | giorni solari | 23 | |
| | | | Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto | % | 98 | |
| | | | Media | giorni solari | 18 | |
| | | | 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 | 18 | | | |
| | Percentile 99° del tempo di fornitura | giorni solari | 20 | | | |
| | Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto | % | 97 | | | |
| | Media | giorni solari | 15 | | | |
| | 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 | % | 2.5 |
| | | b) (servizio realizzato utilizzando servizi wholesale) | servizi di accesso a Internet a banda larga | Tasso di malfunzionamento | % | 4.5 |
| 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 | 72 |
| | | | | Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti | ore comprese quelle non lavorative | 94 |
| | | | | Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto | % | 95 |
| | | | | Tempo medio di riparazione | ore comprese quelle non lavorative | 35 |
| | | | | Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti | ore comprese quelle non lavorative | 43 |

| | | | | | | |
|--|---|---|---|--|------------------------------------|-------|
| | | 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 | | Adsl | | |
| | | 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 | | FTTC | | |
| | | 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 | | HomeMax | | |
| | | 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 | OfficeMax | | |
| | | 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 | SHDSL | | |
| | | 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 | Aria Home | | |
| | | 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 | Aria Office | | |
| | | 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 | | Luce Home | | |

| | | | | | | |
|--|---|---|---|--|--------|------|
| 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 | Luce SOHO | | |
| | | 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 |