

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:	2013	Periodo di rilevazione dei dati:	1° SEM.	
			2° SEM.	X
			ANNO Intero	

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	22	
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	23	
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	97	
			Media	giorni solari	19	
			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	19			
	Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	21			
	Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	96			
	Media	giorni solari	16			
	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	%	2.6
		b) (servizio realizzato utilizzando servizi wholesale)	servizi di accesso a Internet a banda larga	Tasso di malfunzionamento	%	4.7
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	73
				Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	95
				Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	95
				Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	36
				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	68	
				Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	89	
				Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	43	
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	47	
				Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	89	
		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	63	
				Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	39	
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	%	0.17	
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	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	Adsl			
				a) downloading	Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	
					Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	6347
					Media della velocità di trasmissione	kbit/s	6129
					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	708
					Media della velocità di trasmissione	kbit/s	679
	Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	23				
S/A	7 – Velocità di trasmissione dati (2)	Tipologie di contratto	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	FTTC			
				a) downloading	Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	
					Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	29119
					Media della velocità di trasmissione	kbit/s	28910
					Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	349
				b) uploading	Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	
					Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	2878
					Media della velocità di trasmissione	kbit/s	2733
	Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	113				
S/A	7 – Velocità di trasmissione dati (2)	Tipologie di contratto	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	HomeMax			
				a) downloading	Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	
					Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	3608
					Media della velocità di trasmissione	kbit/s	3554
					Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	160
	Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s					

		b) uploading		Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	340	
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	321	
				Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	33	
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	121	
		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		32				
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		190				
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	7659	
				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	909	
				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	7734	
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	7508	
				Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	293	
		b) uploading		Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s		
				Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	924	
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	896	
Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s		91				
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	%	3.1	
S/A	9 – Ritardo di trasmissione dati in una singola direzione	Media 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	38
					Deviazione standard del ritardo	msec	12