

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: | 2012 | 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 | 6346 |
| | | | | | Media della velocità di trasmissione | kbit/s | 6129 |
| | | | | | Deviazione standard della velocità di trasmissione | kbit/s | 379 |
| | | | | 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 | 32 |
| 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 | 3629 |
| | | | | 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 | | 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 | 2003 |
| | | | | Media della velocità di trasmissione | kbit/s | 1963 |
| 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 | | 90 | | | |
| 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 |