

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.	X
			2° SEM.	
			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	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	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	6350			
					Media della velocità di trasmissione	kbit/s	6120			
					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	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	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	29120			
					Media della velocità di trasmissione	kbit/s	28910			
					Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	350			
				b) uploading	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	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	3610			
					Media della velocità di trasmissione	kbit/s	3555			
								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	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			
S/A	7 – Velocità di trasmissione dati (2)	Tipologie di contratto	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	Luce Home		
		a) downloading		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
				Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	

		b) uploading		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