

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>2013</b>	Periodo di rilevazione dei dati:	1° SEM.	<b>X</b>
			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	<b>22</b>	
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	<b>23</b>	
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	<b>97</b>	
			Media	giorni solari	<b>19</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>19</b>			
	Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	<b>21</b>			
	Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	<b>96</b>			
	Media	giorni solari	<b>16</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>2.6</b>
		b) (servizio realizzato utilizzando servizi wholesale)	servizi di accesso a Internet a banda larga	Tasso di malfunzionamento	%	<b>4.7</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>73</b>
				Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	<b>95</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>36</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	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	<b>Adsl</b>						
				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	<b>FTTC</b>						
				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	<b>HomeMax</b>						
				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	<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	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	<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	190	
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	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	<b>Aria Office</b>			
		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