

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:	2014	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	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	2880			
					Media della velocità di trasmissione	kbit/s	2734			
Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	114								
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	34		
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		191					
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		92					
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