

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: **2022**

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	1) ordini di prima attivazione relativi a un servizio di accesso a banda larga a Internet rivolto allo stesso operatore che fornisce il servizio di accesso diretto per una linea telefonica già attiva	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	-	
		2) ordini di prima attivazione rivolti a un operatore del servizio di accesso a larga banda a Internet diverso da quello che fornisce il servizio di accesso diretto per una linea telefonica già attiva	servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	21
				Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	22
				Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	96
				Media	giorni solari	21
				Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	
		3) ordini di variazione dell'operatore che fornisce il servizio di accesso a Internet per una linea in cui è già attivo il servizio di accesso a larga banda a Internet	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	-	
		4) ordini di contestuale ordine di attivazione di nuova linea telefonica oppure di non contestuale ordine di		Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	
				Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	

		oppure di non contestare ordine di variazione dell'operatore di accesso diretto per una linea telefonica già attiva, conteggiando il tempo che intercorre tra l'attivazione della linea telefonica e l'attivazione del servizio d'accesso a Internet	servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	
				Media	giorni solari	
				Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	
		5) per servizi di accesso a banda larga Wireless	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	23
				Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	93
				Media	giorni solari	20
				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	%	2,2
		b) (servizio realizzato utilizzando servizi wholesale)	servizi di accesso a Internet a banda larga	Tasso di malfunzionamento	%	3,5
S/A	3 - Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	a) 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	76
				Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	90
				Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	95
				Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	30
		b)	servizi di accesso	Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	39
				Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	68

		(servizi realizzati utilizzando servizi in wholesale)	a Internet a banda larga	Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	92
				Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	39
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	16
		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	44
		3) tempo totale di risposta dell'operatore umano	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	90
				Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	secondi	61
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	%	0,11
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	%	
		Tipologie di contratto		Adsl		
		a) downloading		Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	
				Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	6350

S/A	7 – Velocità di trasmissione dati (2)	a) downloading	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	Media della velocità di trasmissione	kbit/s	6120
				Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	380
				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
				b) uploading		
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
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	
b) uploading	Percentile 95° della velocità di trasmissione		kbit/s			
	Percentile 5° della velocità di trasmissione		kbit/s		342	

		b) uploading		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
				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	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
				Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	
		b) uploading		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
		Tipologie di contratto		AriaHome		
				Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	

S/A	7 – Velocità di trasmissione dati (2)	a) downloading	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	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	
		Percentile 95° della velocità di trasmissione		kbit/s		
	b) uploading	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)	a) downloading	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	AriaOffice		
				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)	a) downloading	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	LuceHome		
				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		

S/A	b) uploading	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	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	LuceSoHo			
			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	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	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	
			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	%
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	34
				Deviazione standard del ritardo	msec	11

LEGENDA

Per. = Periodicità della rilevazione

S/A = Semestrale ed annuale

A = Annuale

(1) Aggiungere stesso gruppo per ciascuna denominazione di tipologia di contratto

(2) Possono essere aggiunti stessi gruppi in funzione delle tipologie di contratto

Per ulteriori dettagli si veda la delibera n. 131/06/CSP e la norma tecnica ETSI EG 202 057-4 v1.1.1 (2005-10)