

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**

1° SEM.

X

Anno di riferimento:

2022

Periodo di rilevazione dei dati:

2° SEM.

ANNO Intero

Per.	Denominazione indicatore	servizi cui si applica	Misura	Unità di misura	Valore rilevato
	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 banda larga 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	21
			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 banda larga 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	

S/A	1 - Tempo di attivazione del servizio	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	-	
				Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	18
				Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	22
S/A	2 - Tasso di malfunzionamento	5) per servizi di accesso a banda larga Wireless	servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	94
				Media	giorni solari	20
				Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	
		a) (servizio realizzato con strutture proprie o Unbundling)	servizi di accesso a Internet a banda larga	Tasso di malfunzionamento	%	2,1
		b) (servizio realizzato utilizzando servizi wholesale)	servizi di accesso a Internet a banda larga	Tasso di malfunzionamento	%	3,3
		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	75
				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
				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	67

S/A	3 - Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	b) (servizi realizzati utilizzando servizi in wholesale)	servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	91
				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	15
				Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	secondi	43
					Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%
				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	%	0,1
			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	%	
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		<b>Adsl</b>		
				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			
		b) uploading		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	<b>FTTC</b>				
		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		
				Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s			
				Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	2880		
		b) uploading		Media della velocità di trasmissione	kbit/s	2734		
				Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	115		
				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	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							
Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	342						

S/A	7 – Velocità di trasmissione dati (2)	b) uploading	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	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	<b>OfficeMax</b>		
				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		
		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
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					
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			
		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		
		b) uploading		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			
				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	<b>AriaOffice</b>				
		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		
				Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s			
				Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	925		
		b) uploading		Media della velocità di trasmissione	kbit/s	896		
				Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	92		
				Tipologie di contratto		<b>LuceHome</b>		
				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							

S/A	7 – Velocità di trasmissione dati (2)	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	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	<b>LuceSoHo</b>		
				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	
		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	
		Percentile 5° della velocità di trasmissione		kbit/s		
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	%	3,3
S/A	9 - Ritardo di trasmissione dati in una singola direzione	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	33
				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)