

Modello elettronico Qualità dei servizi di accesso ad internet da postazione fissa - Delibere 131/06/CSP - 244/08/CSP e s.m.i.

OPERATORE:

Estracom S.p.A.

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	N/A	
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	N/A	
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	N/A	
			Media	giorni solari	N/A	
			Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-		
		servizi di accesso a Internet a banda larga	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	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	N/A
				Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	N/A
				Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	N/A
				Media	giorni solari	N/A
				Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	
		servizi di accesso a Internet a banda larga	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 (Migrazioni)	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	77
				Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	97
				Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	93%
				Media	giorni solari	36
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	86		
		Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	131		

		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 (ULL, accessi a banda larga su linea dedicata, linea telefonica non attiva)	servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	94,1%
				Media	giorni solari	26,23
				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	47
				Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	47
				Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	100%
				Media	giorni solari	47
				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	%	11,7%
		b) (servizio realizzato utilizzando servizi wholesale)	servizi di accesso a Internet a banda larga	Tasso di malfunzionamento	%	14,5%
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	36
				Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	96
				Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	90%
				Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	26,48
		b) (servizi realizzati utilizzando servizi in wholesale)	servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	42
				Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	105
				Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	87%
				Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	33
		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	22

S/A	4 - Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore	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	11,5
				Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	91%
		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	30
				Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	91%

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	%	N/A
			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	%	1,20%
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	Servizio accessorio comune a tutti i contratti	N/A
				Rapporto tra il tempo in cui nessun modem è disponibile ad accettare chiamate in dial-up rispetto al periodo di osservazione	%	N/A

**Offerta con profilo 7 Mbps Download / 512 Kbps Upload**

S/A	Velocità di trasmissione dati	Servizi di accesso ad internet a banda larga	Banda minima in download (Percentile 5° della velocità di trasmissione in download)	Kbps	2.200
			Banda minima in upload (Percentile 5° della velocità di trasmissione in upload)	Kbps	320
			Banda massima in download (Percentile 95° della velocità di trasmissione in download)	Kbps	6.000
			Banda massima in upload (Percentile 95° della velocità di trasmissione in upload)	Kbps	490
			Media (banda in download)	Kbps	5.000
			Media (banda in upload)	Kbps	420
			Deviazione standard (banda in download)	Kbps	-
			Deviazione standard (banda in upload)	Kbps	-
S/A	Ritardo di trasmissione dati in una singola direzione	Servizi di accesso ad internet a banda larga	Ritardo massimo	millisecondi	140
			Ritardo medio	millisecondi	35
			Deviazione standard	millisecondi	-
S/A	Tasso di perdita dei pacchetti	Servizi di accesso ad internet a banda larga	Probabilità di perdita dei pacchetti PING	%	0,4

**Offerta con profilo 7 Mbps Download / 384 Kbps Upload**

			Banda minima in download (Percentile 5° della velocità di trasmissione in download)	Kbps	2.200
--	--	--	---	------	-------

S/A	Velocità di trasmissione dati	Servizi di accesso ad internet a banda larga	Banda minima in upload (Percentile 5° della velocità di trasmissione in upload)	Kbps	210
			Banda massima in download (Percentile 95° della velocità di trasmissione in download)	Kbps	6.500
			Banda massima in upload (Percentile 95° della velocità di trasmissione in upload)	Kbps	350
			Media (banda in download)	Kbps	5.000
			Media (banda in upload)	Kbps	320
			Deviazione standard (banda in download)	Kbps	-
			Deviazione standard (banda in upload)	Kbps	-
S/A	Ritardo di trasmissione dati in una singola direzione	Servizi di accesso ad internet a banda larga	Ritardo massimo	millisecondi	140
			Ritardo medio	millisecondi	35
			Deviazione standard	millisecondi	-
S/A	Tasso di perdita dei pacchetti	Servizi di accesso ad internet a banda larga	Probabilità di perdita dei pacchetti PING	%	0,4

Offerta con profilo 20 Mbps Download / 1 Mbps Upload

S/A	Velocità di trasmissione dati	Servizi di accesso ad internet a banda larga	Banda minima in download (Percentile 5° della velocità di trasmissione in download)	Kbps	7.900
			Banda minima in upload (Percentile 5° della velocità di trasmissione in upload)	Kbps	420
			Banda massima in download (Percentile 95° della velocità di trasmissione in download)	Kbps	18.500
			Banda massima in upload (Percentile 95° della velocità di trasmissione in upload)	Kbps	920
			Media (banda in download)	Kbps	14.500
			Media (banda in upload)	Kbps	720
			Deviazione standard (banda in download)	Kbps	
			Deviazione standard (banda in upload)	Kbps	
S/A	Ritardo di trasmissione dati in una singola direzione	Servizi di accesso ad internet a banda larga	Ritardo massimo	millisecondi	120
			Ritardo medio	millisecondi	30
			Deviazione standard	millisecondi	
S/A	Tasso di perdita dei pacchetti	Servizi di accesso ad internet a banda larga	Probabilità di perdita dei pacchetti PING	%	0,3

**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)