

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: | 2019 | 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 | 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 | 88 |
| | | | | Percentile 99° del tempo di fornitura | giorni solari | 105 |
| | | | | Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto | % | 94% |
| | | | | Media | giorni solari | 25 |
| Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine | - | | | | | |
| servizi di accesso a Internet a banda larga | 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 | 93 | | |
| | | Percentile 99° del tempo di fornitura | giorni solari | 118 | | |

| | | | | | | |
|-----|---|---|---|--|------------------------------------|-------|
| | | 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 | % | 92,9% |
| | | | | Media | giorni solari | 27,52 |
| | | | | 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 | 13 |
| | | | | Percentile 99° del tempo di fornitura | giorni solari | 26 |
| | | | | Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto | % | 100% |
| | | | | Media | giorni solari | 29,66 |
| | | | | 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 | % | 16,7% |
| | | b) (servizio realizzato utilizzando servizi wholesale) | servizi di accesso a Internet a banda larga | Tasso di malfunzionamento | % | 16,7% |
| 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 | 29,6 |
| | | | | Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti | ore comprese quelle non lavorative | 122,6 |
| | | | | Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto | % | 90% |
| | | | | Tempo medio di riparazione | ore comprese quelle non lavorative | 34,84 |
| | | 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 | 32 |
| | | | | Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti | ore comprese quelle non lavorative | 128 |
| | | | | Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto | % | 90% |
| | | | | Tempo medio di riparazione | ore comprese quelle non lavorative | 35,5 |
| | | 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 | 28 |

| | | | | | | |
|-----|---|---|---|---|---------|------|
| 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 | 18,5 |
| | | | | Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi | % | 72% |
| | | 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 | 36 |
| | | | | Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi | % | 88% |

| | | | | | | |
|-----|--|---|---|--|--|-------|
| 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 | % | 0,88% |
| 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 FTTE/ADSL

| | | | | | |
|-----|---|--|---|--------------|-------|
| 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 | 2.100 |
| | | | Banda minima in upload (Percentile 5° della velocità di trasmissione in upload) | Kbps | 300 |
| | | | Banda massima in download (Percentile 95° della velocità di trasmissione in download) | Kbps | |
| | | | Banda massima in upload (Percentile 95° della velocità di trasmissione in upload) | Kbps | |
| | | | Media (banda in download) | Kbps | |
| | | | Media (banda in upload) | Kbps | |
| | | | 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 | |
| | | | Deviazione standard | millisecondi | - |
| S/A | Tasso di perdita dei pacchetti | Servizi di accesso ad internet a banda larga | Probabilità di perdita dei pacchetti PING | % | 0,2 |

Offerta con profilo 7 Mbps Download / 384 Kbps Upload FTTE/ADSL

| | | | | | |
|--|--|--|---|------|-------|
| | | | Banda minima in download (Percentile 5° della velocità di trasmissione in download) | Kbps | 2.100 |
|--|--|--|---|------|-------|

| | | | | | |
|-----|---|--|---|--------------|-----|
| 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 | 200 |
| | | | Banda massima in download (Percentile 95° della velocità di trasmissione in download) | Kbps | |
| | | | Banda massima in upload (Percentile 95° della velocità di trasmissione in upload) | Kbps | |
| | | | Media (banda in download) | Kbps | |
| | | | Media (banda in upload) | Kbps | |
| | | | 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 | |
| | | | Deviazione standard | millisecondi | |
| S/A | Tasso di perdita dei pacchetti | Servizi di accesso ad internet a banda larga | Probabilità di perdita dei pacchetti PING | % | 0,2 |

Offerta con profilo 20 Mbps Download / 1 Mbps Upload FTTE/ADSL

| | | | | | |
|-----|---|--|---|--------------|-------|
| 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 | 7.200 |
| | | | Banda minima in upload (Percentile 5° della velocità di trasmissione in upload) | Kbps | 400 |
| | | | Banda massima in download (Percentile 95° della velocità di trasmissione in download) | Kbps | |
| | | | Banda massima in upload (Percentile 95° della velocità di trasmissione in upload) | Kbps | |
| | | | Media (banda in download) | Kbps | |
| | | | Media (banda in upload) | Kbps | |
| | | | 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 | 100 |
| | | | Ritardo medio | millisecondi | |
| | | | Deviazione standard | millisecondi | |
| S/A | Tasso di perdita dei pacchetti | Servizi di accesso ad internet a banda larga | Probabilità di perdita dei pacchetti PING | % | 0,1 |

Offerta con profilo 100 Mbps Download / 20 Mbps Upload FTTC/VDSL

| | | | | | |
|-----|-------------------------------|--|---|------|--------|
| 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 | 40.000 |
| | | | Banda minima in upload (Percentile 5° della velocità di trasmissione in upload) | Kbps | 4.000 |
| | | | Banda massima in download (Percentile 95° della velocità di trasmissione in download) | Kbps | |
| | | | Banda massima in upload (Percentile 95° della velocità di trasmissione in upload) | Kbps | |
| | | | Media (banda in download) | Kbps | |
| | | | Media (banda in upload) | Kbps | |
| | | | 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 | 70 |
| | | | Ritardo medio | millisecondi | |
| | | | Deviazione standard | millisecondi | |
| S/A | Tasso di perdita dei pacchetti | Servizi di accesso ad internet a banda larga | Probabilità di perdita dei pacchetti PING | % | 0,1 |

Offerta con profilo 20 Mbps Download / 2 Mbps Upload FWA/Hiper-LAN

| | | | | | |
|-----|---|--|---|--------------|--------|
| 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 | 10.000 |
| | | | Banda minima in upload (Percentile 5° della velocità di trasmissione in upload) | Kbps | 1.000 |
| | | | Banda massima in download (Percentile 95° della velocità di trasmissione in download) | Kbps | |
| | | | Banda massima in upload (Percentile 95° della velocità di trasmissione in upload) | Kbps | |
| | | | Media (banda in download) | Kbps | |
| | | | Media (banda in upload) | Kbps | |
| | | | 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 | |
| | | | Deviazione standard | millisecondi | |
| S/A | Tasso di perdita dei pacchetti | Servizi di accesso ad internet a banda larga | Probabilità di perdita dei pacchetti PING | % | 0,1 |

Offerta con profilo 1000 Mbps Download / 100 Mbps Upload FTTH/GPON su rete proprietaria

| | | | | | |
|--|--|--------------------|---|------|---------|
| | | Servizi di accesso | Banda minima in download (Percentile 5° della velocità di trasmissione in download) | Kbps | 500.000 |
| | | | Banda minima in upload (Percentile 5° della velocità di trasmissione in upload) | Kbps | 50.000 |
| | | | Banda massima in download (Percentile 95° della velocità di trasmissione in download) | Kbps | |

| | | | | | |
|-----|---|--|---|--------------|-----|
| S/A | Velocità di trasmissione dati | ad internet a banda larga | Banda massima in upload (Percentile 95° della velocità di trasmissione in upload) | Kbps | |
| | | | Media (banda in download) | Kbps | |
| | | | Media (banda in upload) | Kbps | |
| | | | 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 | 50 |
| | | | Ritardo medio | millisecondi | |
| | | | Deviazione standard | millisecondi | |
| S/A | Tasso di perdita dei pacchetti | Servizi di accesso ad internet a banda larga | Probabilità di perdita dei pacchetti PING | % | 0,1 |

Offerta con profilo 100 Mbps Download / 50 Mbps Upload FTTH/GPON su rete proprietaria

| | | | | | |
|-----|---|--|---|--------------|--------|
| 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 | 50.000 |
| | | | Banda minima in upload (Percentile 5° della velocità di trasmissione in upload) | Kbps | 25.000 |
| | | | Banda massima in download (Percentile 95° della velocità di trasmissione in download) | Kbps | |
| | | | Banda massima in upload (Percentile 95° della velocità di trasmissione in upload) | Kbps | |
| | | | Media (banda in download) | Kbps | |
| | | | Media (banda in upload) | Kbps | |
| | | | 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 | 70 |
| | | | Ritardo medio | millisecondi | |
| | | | Deviazione standard | millisecondi | |
| S/A | Tasso di perdita dei pacchetti | Servizi di accesso ad internet a banda larga | Probabilità di perdita dei pacchetti PING | % | 0,1 |

Offerta con profilo 50 Mbps Download / 25 Mbps Upload FTTH/GPON su rete proprietaria

| | | | | | |
|-----|---|--|---|--------------|--------|
| 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 | 25.000 |
| | | | Banda minima in upload (Percentile 5° della velocità di trasmissione in upload) | Kbps | 12.500 |
| | | | Banda massima in download (Percentile 95° della velocità di trasmissione in download) | Kbps | |
| | | | Banda massima in upload (Percentile 95° della velocità di trasmissione in upload) | Kbps | |
| | | | Media (banda in download) | Kbps | |
| | | | Media (banda in upload) | Kbps | |
| | | | 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 | 75 |
| | | | Ritardo medio | millisecondi | |
| | | | Deviazione standard | millisecondi | |
| S/A | Tasso di perdita dei pacchetti | Servizi di accesso ad internet a banda larga | Probabilità di perdita dei pacchetti PING | % | 0,1 |

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)