

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:

Tiscali Italia S.p.A

Anno di riferimento:	2019	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	-
			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	65
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	99
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	95,84
			Media	giorni solari	31
			Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	7402
		servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	77
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	108
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	93,3
			Media	giorni solari	40
			Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	11726
		servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	54
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	86
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	97,88
			Media	giorni solari	21
			Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	15647
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	-	-		
S/A	2 - Tasso di malfunzionamento	a) (servizio realizzato con strutture proprie o Unbundling)	Tasso di malfunzionamento	%	14
		b) (servizio realizzato utilizzando servizi wholesale)	Tasso di malfunzionamento	%	0
S/A	3 - Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	10
			Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	26
			Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	n.d.
			Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	2
		servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	645
			Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	645
			Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	n.d.
			Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	645
S/A	4 - Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	Media pesata	secondi	37
			Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	secondi	146
		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	%	23
			Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	secondi	448
A	5 - Addebiti contestati	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	%
S/A	6 - Indisponibilità del servizio di accesso in dial-up (1)	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)	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	Descrizione della tipologia di contratto		
			Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	
			Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	
			Media della velocità di trasmissione	kbit/s	
			Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	
			Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	
			Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	
			Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	
S/A	8 - Tasso di inuccesso 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	servizi di accesso a Internet a banda stretta e larga	Media del ritardo	msec	
			Deviazione standard del ritardo	msec	

* Le rilevazioni sono inficcate dall'attività in corso da inizio anno per la riorganizzazione del Call Center conseguente alla fusione tra Tiscali Italia ed Ania.

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)