

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:	2010	Periodo di rilevazione dei dati:	1° SEM.	
			2° SEM.	x
			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	-	
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	-	
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	-	
			Media	giorni solari	-	
		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	-	
		servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	74	
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	113	
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	100	
			Media	giorni solari	29	
		servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	48645	
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	-	
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	-	
Media	giorni solari		-			
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	-			
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	-			
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	-			
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	-			
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	-			
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	-			
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	-			
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	-			
S/A	2 - Tasso di	a) (servizio realizzato con strutture proprie o Unbundling)	servizi di accesso a Internet a banda larga	Tasso di malfunzionamento	%	4,5

	malfunzionamento	b) (servizio realizzato utilizzando servizi wholesale)	servizi di accesso a Internet a banda larga	Tasso di malfunzionamento	%	0,4
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	3
				Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	162
				Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	NC
				Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	30
		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	136
				Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	284
				Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	NC
				Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	93
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	9
				Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	secondi	203
		2) tempo di risposta dell'operatore umano dopo la selezione da parte dell'utente della scelta che consente	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda	Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	24
				Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	secondi	430
		3) tempo totale di risposta dell'operatore umano	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda	Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	24
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	%	
	6 - Indisponibilità del	Probabilità che nessun modem sia	servizi di accesso a	Denominazione della tipologia di contratto		

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	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)	Tipologie di contratto		Descrizione della tipologie di contratto			
		a) downloading	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	
				Media della velocità di trasmissione		kbit/s	
				Deviazione standard della velocità di trasmissione		kbit/s	
		b) uploading		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			
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	%		
S/A	9 - Ritardo di trasmissione dati in una	Metà del tempo per controllare un indirizzo IP valido tramite un pacchetto	servizi di accesso a Internet a banda	Media del ritardo		msec	
				Deviazione standard del ritardo		msec	

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)