

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: | 2016 | 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 | 44 |
| | | | Percentile 99° del tempo di fornitura | giorni solari | 74 |
| | | | Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto | % | 98,8 |
| | | | Media | giorni solari | 21 |
| | | | Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine | - | 17886 |
| | | servizi di accesso a Internet a banda larga | Percentile 95° del tempo di fornitura | giorni solari | 71 |
| | | | Percentile 99° del tempo di fornitura | giorni solari | 109 |
| | | | Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto | % | 94,89 |
| | | | Media | giorni solari | 33 |
| | | | Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine | - | 14937 |
| | | servizi di accesso a Internet a banda larga | Percentile 95° del tempo di fornitura | giorni solari | 53 |
| | | | Percentile 99° del tempo di fornitura | giorni solari | 86 |
| | | | Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto | % | 97,87 |
| | | | Media | giorni solari | 22 |
| | | | Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine | - | 25457 |
| | | | Percentile 95° del tempo di fornitura | giorni solari | - |

| | | | | | | |
|-----|---|---|---|--|------------------------------------|-----|
| | | 5) per servizi di accesso a banda larga Wireless | servizi di accesso a Internet a banda larga | 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) | servizi di accesso a Internet a banda larga | Tasso di malfunzionamento | % | 18 |
| | | b) (servizio realizzato utilizzando servizi wholesale) | servizi di accesso a Internet a banda larga | Tasso di malfunzionamento | % | 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 | 21 |
| | | | | Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti | ore comprese quelle non lavorative | 98 |
| | | | | Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto | % | N.D |
| | | | | Tempo medio di riparazione | ore comprese quelle non lavorative | 4 |
| | | 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 | 25 |
| | | | | Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti | ore comprese quelle non lavorative | 170 |
| | | | | Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto | % | N.D |
| | | | | Tempo medio di riparazione | ore comprese quelle non lavorative | 73 |
| 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 | 36 |
| | | | | Tempo medio di risposta alle chiamate entranti | secondi | 289 |
| | | 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 | Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi | % | 14 |
| | | | | Tempo medio di risposta alle chiamate entranti | secondi | 964 |
| | | 3) tempo totale di risposta dell'operatore umano | 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 | % | 14 |
| A | 5 - Addebiti contestati | Percentuale di fatture per cui l'utente | 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 | % | |

| | | | | | | |
|-----|--|---|---|---|--------|------|
| | | ha reclamato | 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 | % | 0,58 |
| 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 | % | |
| S/A | 7 – Velocità di trasmissione dati (2) | Tipologie di contratto | servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta | Descrizione della tipologie di contratto | | |
| | | a) downloading | | 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 singola direzione | Metà del tempo per controllare un 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 | |
| | | | | Deviazione standard del ritardo | msec | |

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

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)