

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

1° SEM.

Anno di riferimento: 2009

Periodo di rilevazione dei dati:

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	-	
			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	54	
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	101	
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	-	
			Media	giorni solari	23,1	
		servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	157	
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	216	
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	-	
			Media	giorni solari	76,3	
		servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	62	
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	103	
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	-	
			Media	giorni solari	26,7	
		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 malfunzionamento	a) (servizio realizzato con strutture proprie o Unbundling)	servizi di accesso a Internet a banda larga	Tasso di malfunzionamento	%	5,5
		b) (servizio realizzato utilizzando servizi wholesale)	servizi di accesso a Internet a banda larga	Tasso di malfunzionamento	%	0,7
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	28	
			Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	160	
			Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	N.A.	
			Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	29	
		servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	128	
			Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	263	
			Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	N.A.	
			Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	86	
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	15,94	
			Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	secondi	296,59	
		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	%	30	
			Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	secondi	479,54	
		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	%	30	
			Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	secondi	479,54	
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	%	0,95	
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 delle tipologie 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		
			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	servizi di accesso a Internet a banda stretta e larga	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)