

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:	2011	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	1) ordini di prima attivazione relativi a un servizio di accesso a banda larga a Internet rivolto allo stesso operatore che fornisce il servizio di accesso diretto per una linea telefonica già attiva	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	2) ordini di prima attivazione rivolti a un operatore del servizio di accesso a banda larga 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	52
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	99	
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	97,62	
			Media	giorni solari	18	
			Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	2307	
		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 banda larga a Internet	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	88
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	173	
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	91,66	
			Media	giorni solari	36	
			Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	38628	
		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 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	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	63
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	131	
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	96,04	
			Media	giorni solari	24	
			Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	37024	
			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	%	10	
		b) (servizio realizzato utilizzando servizi wholesale)	servizi di accesso a Internet a banda larga	Tasso di malfunzionamento	%	13	
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	68	
					Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	241
					Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	N.A.
					Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	10
			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	41
					Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	168
					Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	N.A.
					Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	15
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	12	
			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	323
					Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	18
			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	726
					Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	18
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	%		

A	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	%	1,16
---	--------------	---	--	---	------

**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)