

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.
			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	-
			Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	-
		servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	41
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	73
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	98,88
			Media	giorni solari	20
			Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	33912
		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	114
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	95,77
			Media	giorni solari	31
			Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	28914
		servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	50
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	91
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	97,89
			Media	giorni solari	21
			Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	46197
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	%	29
		b) (servizio realizzato utilizzando servizi wholesale)	Tasso di malfunzionamento	%	11
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	20
			Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	81
			Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	
			Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	5
		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	142
			Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	N.D
			Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	38
S/A	4 - Tempo di risposta alle chiamate ai servizi	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	Media pesata	secondi	32
		servizi di accesso a Internet a banda	Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	secondi	249*

S/A	di assistenza clienti dell'operatore	dell'utente della scelta che consente di parlare con l'operatore umano	larga e a banda stretta	Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	20
		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	778
				Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	20
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	%	0,94
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		
				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	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)