

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: **Unidata SpA**

Anno di riferimento:	<b>2010</b>	Periodo di rilevazione dei dati:	1° SEM.	
			2° SEM.	
			ANNO Intero	<b>gen. - dic. 2010</b>

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	<b>34</b>	
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	<b>66</b>	
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	<b>98,89</b>	
			Media	giorni solari	<b>20,5</b>	
			Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	<b>745</b>	
		servizi di accesso a Internet a banda larga	2) ordini di prima attivazione rivolti a un operatore del servizio di accesso a larga banda 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	<b>66</b>
				Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	<b>87</b>
				Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo	%	<b>95</b>
				Media	giorni solari	<b>27</b>
				Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	<b>230</b>
		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 larga banda a Internet	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	<b>16</b>
				Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	<b>28,5</b>
				Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo	%	<b>91</b>
				Media	giorni solari	<b>13,5</b>

				Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	3
		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	servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	58
				Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	82
				Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo	%	94
				Media	giorni solari	42
				Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	551
		5) per servizi di accesso a banda larga Wireless	servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	25,5
				Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	32,5
				Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo	%	96
				Media	giorni solari	21,5
				Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	1159
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	%	5,05
		b) (servizio realizzato utilizzando servizi wholesale)	servizi di accesso a Internet a banda larga	Tasso di malfunzionamento	%	11,05
		a)	servizi di accesso a	Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	31
				Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	152

S/A	3 - Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	servizi realizzati in Unbundling o tramite strutture proprie	Internet a banda larga	Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	88,15		
				Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	27		
		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	42,66		
				Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	198,29		
				Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	83,3		
				Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	34		
		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	10
				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	4
Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%					77		
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	9		
				Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	85,3		
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	%	n.a.

	5 - Addebiti contestati	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	%	0,3
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		n.a.
				Rapporto tra il tempo in cui nessun modem è disponibile ad accettare chiamate in dial-up rispetto al periodo di osservazione	%	n.a.
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		<b>Superfast Private naked adsl2+ residenziale flat per utenti residenziali</b>
				Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	1520
				Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	675,2
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	1090,2
				Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	75
				Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	278
				Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	215,4
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	240,3
				Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	67
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	download %	2,15
					upload %	2,42
	9 - Ritardo di	Metà del tempo per controllare un	servizi di accesso a	Media del ritardo	msec	22,4

S/A	9 - Ritardo di trasmissione dati in una singola direzione	indirizzo IP valido tramite un pacchetto ICMP Echo Request/Reply (PING)	servizi di accesso a Internet a banda stretta e larga	Deviazione standard del ritardo	msec	57,2
				ritardo massimo	msec	43
	Tasso perdita pacchetti		servizi di accesso a Internet a banda stretta e larga	rapporto tra le prove di ping che non hanno pordotto un valore di ritardo e il numero totale di ping effettuati	%	0,23
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		<b>WiFi Casa 2 Mega</b> WiFi per utenti residenziali
				a) downloading	Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s
		Percentile 5° della velocità di trasmissione			kbit/s	629,3
		b) uploading		Media della velocità di trasmissione	kbit/s	1530
				Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	63
				Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	240
				Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	102
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	165
		Deviazione standard della velocità di trasmissione		kbit/s	71	
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	download %	0,3
				upload%	0,7	
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	3,2
				Deviazione standard del ritardo	msec	23
				ritardo massimo	msec	13,5
	Tasso perdita pacchetti		servizi di accesso a Internet a banda stretta e larga	rapporto tra le prove di ping che non hanno pordotto un valore di ritardo e il numero totale di ping effettuati	%	0,7

**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)