

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>2012</b>	Periodo di rilevazione dei dati:	1° SEM.	
			2° SEM.	<b>Lug. - Dic. 2012</b>
			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	<b>71</b>	
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	<b>140</b>	
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	<b>91,3</b>	
			Media	giorni solari	<b>15,3</b>	
			Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	<b>471</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>67</b>
				Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	<b>285</b>
				Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo	%	<b>98,3</b>
				Media	giorni solari	<b>24</b>
				Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	<b>63</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>13,5</b>
				Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	<b>22</b>
				Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo	%	<b>85,3</b>
				Media	giorni solari	<b>9,5</b>

				Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	21
		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	68
				Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	137
				Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo	%	91,2
				Media	giorni solari	15,3
				Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	93
		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	41,4
				Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	48,3
				Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo	%	83,5
				Media	giorni solari	32,3
				Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	73
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	%	3,8
		b) (servizio realizzato utilizzando servizi wholesale)	servizi di accesso a Internet a banda larga	Tasso di malfunzionamento	%	3,5
		a)	servizi di accesso a	Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	18,32
				Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	76,5

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	%	93,14		
				Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	18,11		
		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	21,73		
				Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	92,12		
				Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	91,42		
				Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	31,3		
		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	6,7
				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	9,8
Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%					72,3		
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	16,31		
				Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	71,11		
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/d

	5 - Accessi 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	%	0,002
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>UW.P.AH.72560</b> Hiperlan 7 Mbps/256kbps per utenti residenziali
				Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	6215
		Percentile 5° della velocità di trasmissione		kbit/s	2930	
		Media della velocità di trasmissione		kbit/s	5320	
		Deviazione standard della velocità di trasmissione		kbit/s	63	
		a) downloading		Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	240
				Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	107
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	175,5
				Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	67
b) uploading						
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 %	1,4
				upload %	1,33	
	9 - Ritardo di	Metà del tempo per controllare un	servizi di accesso a	Media del ritardo	msec	5,2

S/A	5 - 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	8,3
				ritardo massimo	msec	19,4
	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	%	1,1
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>UW.P.AH.22560</b> Hiperlan 2 Mbps/256 kbps per utenti residenziali
				Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	1870
				Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	629,3
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	1249,6
				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	202
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	171
				Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	65
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	4,1
				Deviazione standard del ritardo	msec	8,7
				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)