

OPERATORE:	Unidata S.p.A.
-	V.le A. G. Eiffel, 100 - 00148 Roma

PERIODO DI RILEVAZIONE DEI DATI:	DATI COPERTURA NAZIONALE - gennaio dicembre 2022 (Annuale 2022)
----------------------------------	---

DENOM. INDICATORE / SERVIZIO CUI SI APPLICA		MISURE				INDICAZIONI OBBLIGATORIE								
1 - Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale	Obbligatorio	a) (servizio diretto con proprie strutture)	T1 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di fornitura t≤T1 ***** [misura in giorni solari]	T2 = Tempo per cui nel 99% dei casi si ha che il tempo di fornitura t≤T2 ***** [misura in giorni solari]	T3 = Tempo di allacciamento contrattualmente previsto [standard specifico] ***** [misura in giorni solari]	Percentuale di casi per cui l'allacciamento è eseguito entro la data concordata con il cliente ***** [%]	Orario per prendere gli ordini dal Lunedì al Venerdì inizio fine		Orario per prendere gli ordini il sabato inizio fine		Orario per prendere gli ordini la domenica inizio fine		Accuratezza negli appuntamenti (opzionale)	
		69	108,44	90	98,29%	M	08:30	13:00	M	08:30	13:00	M	n/a	n/a
	Obbligatorio	b) (servizio diretto con strutture di altri operatori)	T1 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di fornitura t≤T1 ***** [misura in giorni solari]	T2 = Tempo per cui nel 99% dei casi si ha che il tempo di fornitura t≤T2 ***** [misura in giorni solari]	T3 = Tempo di allacciamento contrattualmente previsto [standard specifico] ***** [misura in giorni solari]	Percentuale di casi per cui l'allacciamento è eseguito entro il tempo massimo contrattualmente previsto ***** [%]	Orario per prendere gli ordini dal Lunedì al Venerdì inizio fine		Orario per prendere gli ordini il sabato inizio fine		Orario per prendere gli ordini la domenica inizio fine		Accuratezza negli appuntamenti (opzionale)	
		91	137,58	90	92,85%	M	08:30	13:00	M	08:30	13:00	M	n/a	n/a
NOTE		a) Attivazione servizio Volp contestuale ad attivazione servizio accesso Internet su circuito F.O. FTTH proprietario b) Attivazione servizio Volp contestuale ad attivazione servizio accesso Internet su circuito F.O. FTTH wholesale												
2 - Tasso di malfunzionamento per linea di accesso	Obbligatorio	a) (servizio diretto con proprie strutture)	2,43											
		b) (servizio diretto con strutture di altri operatori)	Tasso di malfunzionamento ***** [%]	4,29										
		c) (servizio indiretto in modalità CPS)	Tasso di malfunzionamento ***** [%]	n/a					Il numeratore si riferisce solo al numero di segnalazioni guasti in CPS ***** [Si/No]					
	NOTE		a) utenze Volp su circuito accesso Internet F.O. FTTH proprietario - b) utenze Volp su circuito accesso Internet F.O. FTTH wholesale - c) Servizio CPS non erogato nel 2021											

3 - Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	Obbligatorio	a) (servizio diretto con proprie strutture)	T1 = Tempo per cui nel 80% dei casi si ha che il tempo di riparazione $t \leq T1$ ***** [misura in ore]	T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di riparazione $t \leq T2$ ***** [misura in ore]	T3 = Tempo di riparazione contrattualmente previsto (standard specifico) ***** [misura in ore]	Percentuale dei casi in cui il tempo di riparazione $t \leq T3$ ***** [%]	Orario per prendere gli ordini dal Lunedì al Venerdì inizio fine	Orario per prendere gli ordini il sabato inizio fine	Orario per prendere gli ordini la domenica inizio fine	Accuratezza negli appuntamenti (opzionale)	
				33h 40m	41h 10m	60	95,11%	M 08:30 P 21:30	M 09:00 13:00 P	M n/a P	n/d
			b) (servizio diretto con strutture di altri operatori)	T1 = Tempo per cui nel 80% dei casi si ha che il tempo di riparazione $t \leq T1$ ***** [misura in ore]	T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di riparazione $t \leq T2$ ***** [misura in ore]	T3 = Tempo di riparazione contrattualmente previsto (standard specifico) ***** [misura in ore]	Percentuale dei casi in cui il tempo di riparazione $t \leq T3$ ***** [%]	Orario per prendere gli ordini dal Lunedì al Venerdì inizio fine	Orario per prendere gli ordini il sabato inizio fine	Orario per prendere gli ordini la domenica inizio fine	Accuratezza negli appuntamenti (opzionale)
				47h 28m	78h 50m	60	89,18%	M 08:30 P 21:30	M 09:00 13:00 P	M n/a P	n/d
	c) (servizio indiretto in modalità CPS)	T1 = Tempo per cui nel 80% dei casi si ha che il tempo di riparazione $t \leq T1$ ***** [misura in ore]	T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di riparazione $t \leq T2$ ***** [misura in ore]	T3 = Tempo di riparazione contrattualmente previsto (standard specifico) ***** [misura in ore]	Percentuale dei casi in cui il tempo di riparazione $t \leq T3$ ***** [%]	Orario per prendere gli ordini dal Lunedì al Venerdì inizio fine	Orario per prendere gli ordini il sabato inizio fine	Orario per prendere gli ordini la domenica inizio fine	Accuratezza negli appuntamenti (opzionale)		
		n/a	n/a	n/a	n/a	M n/a P	M n/a P	M n/a P	n/d		
NOTE		a) utenze Volp su circuito accesso Internet F.O. FTTH proprietario - b) utenze Volp su circuito accesso Internet F.O. FTTH wholesale - c) Servizio CPS non erogato nel 2021									
4 - Percentuale di chiamate a vuoto	FACOLTATIVO	a) (servizio diretto con proprie strutture)	P1 = Percentuale di chiamate a vuoto dirette a numeri nazionali ***** [%]				Metodo di misura a / b / c / d	Numero di campioni (solo per i metodi b, c, d)	In caso di utilizzo del metodo di misura d, descrivere la combinazione utilizzata		
			n/d								
		b) (servizio diretto con strutture di altri operatori)	P1 = Percentuale di chiamate a vuoto dirette a numeri nazionali ***** [%]				Metodo di misura a / b / c / d	Numero di campioni (solo per i metodi b, c, d)	In caso di utilizzo del metodo di misura d, descrivere la combinazione utilizzata		
			n/d				a				
	c) (servizio indiretto)	P1 = Percentuale di chiamate a vuoto dirette a numeri nazionali ***** [%]				Metodo di misura a / b / c / d	Numero di campioni (solo per i metodi b, c, d)	In caso di utilizzo del metodo di misura d, descrivere la combinazione utilizzata			
		n/d									
NOTE											

5 - Tempo di instaurazione della chiamata	FACOLTATIVO	a) (servizio diretto con proprie strutture)	T1 = Tempo medio di instaurazione delle chiamate nazionali ***** [misura in secondi]	T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di instaurazione $t \leq T2$ ***** [misura in secondi]			Metodo di misura a / b / c / d	Numero di campioni (solo per i metodi b, c, d)	In caso di utilizzo del metodo di misura d, descrivere la combinazione utilizzata
			n/d	n/d					
		b) (servizio diretto con strutture di altri operatori)	T1 = Tempo medio di instaurazione delle chiamate nazionali ***** [misura in secondi]	T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di instaurazione $t \leq T2$ ***** [misura in secondi]			Metodo di misura a / b / c / d	Numero di campioni (solo per i metodi b, c, d)	In caso di utilizzo del metodo di misura d, descrivere la combinazione utilizzata
		n/d	n/d			a			
	c) (servizio indiretto)	T1 = Tempo medio di instaurazione delle chiamate nazionali ***** [misura in secondi]	T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di instaurazione $t \leq T2$ ***** [misura in secondi]			Metodo di misura a / b / c / d	Numero di campioni (solo per i metodi b, c, d)	In caso di utilizzo del metodo di misura d, descrivere la combinazione utilizzata	
		n/d	n/d						
		NOTE							
6 - Tempi di risposta dei servizi tramite operatore	Obbligatorio	(servizi diretti ed indiretti)	tempo medio di risposta ***** [misura in secondi]	percentuale di chiamate in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi ***** [%]			Metodo di misura a / b	Numero di campioni (solo per metodo b)	
			6,9	90,10%			b	100	
		NOTE							
		Valori da intendersi riferiti al tempo di risposta dell'addetto (operatore umano) dopo la selezione da parte dell'utente della relativa scelta nell'ambito dell'IVR							
7 - Tempi di risposta dei servizi di assistenza clienti tramite operatore	FACOLTATIVO	(servizi diretti ed indiretti)	tempo medio di risposta ***** [misura in secondi]	percentuale di chiamate in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi ***** [%]			Metodo di misura a / b	Numero di campioni (solo per metodo b)	
			6,9	90,10%			b	100	
		NOTE							
		Valori da intendersi riferiti al tempo di risposta dell'addetto (operatore umano) dopo la selezione da parte dell'utente della relativa scelta nell'ambito dell'IVR							
8 - Tempi di risposta dei servizi di consultazione elenchi	Obbligatorio	(servizi di consultazione elenchi)	tempo medio di risposta ***** [misura in secondi]	percentuale di chiamate in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi ***** [%]			Metodo di misura a / b	Numero di campioni (solo per metodo b)	Prezzi applicati o indirizzo della pagina web di pubblicazione dei prezzi
			n/a	n/a			n/a	n/a	
		NOTE							

9 - Percentuale di telefoni pubblici a pagamento (a monete e schede) in servizio	Obbligatorio	(telefonia pubblica)	Percentuale di telefoni pubblici perfettamente funzionanti ***** [%] n/a				Metodo di misura a / b	Numero di campioni (solo per metodo b)	
	NOTE								
10 - Fatture contestate	(FACOLTATIVO per l'anno 2005)	(servizi diretti e servizi indiretti) operatori che forniscono fatturazione per chiamate verso servizi a sovrapprezzo offerti da soggetti terzi rispetto all'operatore che emette la fattura, su numerazioni assegnate ad altri operatori	percentuale di fatturazioni per cui l'utente ha avanzato dei reclami ***** [%] n/a				In caso vengano emesse fatture uniche per servizi di telefonia fissa e mobili post-pagati indicare la percentuale di fatture di questo tipo rispetto al totale delle fatture emesse ***** [%] n/a		
		Obbligatorio	(servizi diretti e servizi indiretti) operatori che <b>NON</b> forniscono fatturazione per chiamate verso servizi a sovrapprezzo offerti da soggetti terzi rispetto all'operatore che emette la fattura, su numerazioni assegnate ad altri operatori	percentuale di fatturazioni per cui l'utente ha avanzato dei reclami ***** [%] n/a			In caso vengano emesse fatture uniche per servizi di telefonia fissa e mobili post-pagati indicare la percentuale di fatture di questo tipo rispetto al totale delle fatture emesse ***** [%] n/a		
	NOTE nei limiti del disposto della Delib. 600/09/CONS								
11 - Accuratezza delle fatturazione	Obbligatorio	(servizi diretti ed indiretti)	percentuale di fatturazioni contestate che sono risultate errate ***** [%] 0,15						
	NOTE								

12 - Tempo di fornitura della Carrier Pre-Selection	Obbligatorio	(servizi indiretti in CPS)	T1 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di fornitura $t \leq T1$ ***** [misura in giorni solari]	T2 = Tempo per cui nel 99% dei casi si ha che il tempo di fornitura $t \leq T2$ ***** [misura in giorni solari]				
			n/a	n/a				
NOTE		Servizio CPS non erogato nel 2021						

### Legenda

- Le caselle da riempire sono quelle con lo sfondo giallo (per le misure e le relative indicazioni obbligatorie) e quelli con sfondo celeste (per eventuali note)

- Gli orari richiesti devono essere forniti nel formato ora e minuti separati da un punto **[hh.mm]** come nell'esempio che segue:  
Nel caso di orario continuato, l'ora di *fine* orario della **mattina** coincide con l'ora di *inizio* orario del **pomeriggio**.

		<b>inizio orario</b>	<b>fine orario</b>
		↓	↓
		<i>inizio</i>	<i>fine</i>
<b>mattina</b> →	<b>M</b>	09:30	13:00
<b>pomeriggio</b> →	<b>P</b>	14:00	17:30

### 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		
		1° SEM.	
Anno di riferimento:	2022	Periodo di rilevazione dei dati:	2° SEM.
		ANNO Intero	gennaio-dicembre

Per.	Denominazione indicatore	servizi cui si applica	Misura	Unità di misura	Valore rilevato	
S/A	1 - Tempo di attivazione del servizio	1) ordini di prima attivazione relativi a un servizio di accesso a banda larga a Internet (F.O. FTTH) RIVOLTI AD OPERATORE WHOLESALE	servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	91
				Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	137,58
				Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	92,85
				Media	giorni solari	29,51

		Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	2543
2) Ordini di prima attivazione relativi a un servizio di accesso a banda larga a Internet (F.O. FTTH) SU CIRCUITO PROPRIETARIO	servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	69
		Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	108,44
		Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	98,29
		Media	giorni solari	26,66
		Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	3457
3) Attivazioni dei servizi di accesso ad Internet a banda larga su linee telefoniche migrate da altro Operatore	servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	43,8
		Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	51,7
		Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	87,88
		Media	giorni solari	21,5
		Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	175
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	ND
		Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	ND
		Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	ND
		Media	giorni solari	ND
		Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	ND
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	165,9
		Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	173,4
		Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	77,78
		Media	giorni solari	28,98
		Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	67

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	%	2,43
		b) (servizio realizzato utilizzando servizi wholesale)	servizi di accesso a Internet a banda larga	Tasso di malfunzionamento	%	4,29
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	33h 40m
				Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	41h 10m
				Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	95,11%
				Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	25h 02m
		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	47h 28m
				Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	78h 50m
				Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	89,18
				Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	31h 02m
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	42
				Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	secondi	6,9
		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	Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	90,1
				Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	secondi	30,4
		3) tempo totale di risposta dell'operatore umano	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	%	82,75
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	%	N/A

			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	%	0,15
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>UH.G.UD.2500-R5</b> GigaFiber Home 2500 utenti residenziali
				Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	800.000
		Percentile 5° della velocità di trasmissione		kbit/s	20.000	
		Media della velocità di trasmissione		kbit/s	600.000	
		Deviazione standard della velocità di trasmissione		kbit/s	11,5	
		a) downloading		Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	85.000
				Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	20.000
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	50.000
Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s		12,3			
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 %	0,1
					upload %	0,1
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	7,4
				Deviazione standard del ritardo	msec	0,1
				ritardo massimo	msec	25
	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	%	0,12
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>UH.G.UD.1000-R5</b> GigaFiber FTTH 1000 utenti residenziali
		a) downloading		Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	800.000

			Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	20.000	
			Media della velocità di trasmissione	kbit/s	600.000	
			Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	11,5	
		b) uploading	Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	85.000	
			Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	20.000	
			Media della velocità di trasmissione	kbit/s	50.000	
			Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	12,3	
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 %	0,1
					upload%	0,1
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	7,4
				Deviazione standard del ritardo	msec	0,1
				ritardo massimo	msec	25
	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	%	0,12

#### **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)