

OPERATORE:	Unidata S.p.A.
-	V.le A. G. Eiffel, 100 - 00148 Roma
-	
PERIODO DI RILEVAZIONE DEI DATI:	DATI COPERTURA NAZIONALE - gennaio - giugno 2023 (1 Sem. 2023)

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 $\leq T1$ ***** [misura in giorni solari]	T2 = Tempo per cui nel 99% dei casi si ha che il tempo di fornitura $\leq T2$ ***** [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)			
		121,05	152,42	90	89,73%	M	08:30		M	08:30		M	08:30			
							P		21:30	P		21:30	P		13:00	n/d
	b) (servizio diretto con strutture di altri operatori)	T1 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di fornitura $\leq T1$ ***** [misura in giorni solari]	T2 = Tempo per cui nel 99% dei casi si ha che il tempo di fornitura $\leq T2$ ***** [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)				
75,1	112,22	90	90,84%	M	08:30		M	08:30		M	08:30					
						P		21:30	P		21:30	P		13:00	n/d	
	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 * Orario relativo ad ordini sottoscritti tramite operatore telefonico - disponibilità piattaforma sottoascrizione online H24 7/365														
2 - Tasso di malfunzionamento per linea di accesso	Obbligatorio	a) (servizio diretto con proprie strutture)	2,4													
		b) (servizio diretto con strutture di altri operatori)	Tasso di malfunzionamento ***** [%]	3,6												
		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 2022													

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 inoltro segnalazioni dal Lunedì al Venerdì inizio fine	Orario per inoltro segnalazioni il sabato inizio fine	Orario per inoltro segnalazioni la domenica inizio fine	Accuratezza negli appuntamenti (opzionale)		
			69h 10m	82h 10m	60h	87,30%	M 08:30	M 09:00 13:00	M n/a			
							P	21:30	P		P	n/d
3 - Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	Obbligatorio	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 inoltro segnalazioni dal Lunedì al Venerdì inizio fine	Orario per inoltro segnalazioni il sabato inizio fine	Orario per inoltro segnalazioni la domenica inizio fine	Accuratezza negli appuntamenti (opzionale)		
			77h 15m	95h 08m	60h	85,60%	M 08:30	M 09:00 13:00	M n/a			
							P	21:30	P		P	n/d
3 - Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	Obbligatorio	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 inoltro segnalazioni dal Lunedì al Venerdì inizio fine	Orario per inoltro segnalazioni il sabato inizio fine	Orario per inoltro segnalazioni la domenica inizio fine	Accuratezza negli appuntamenti (opzionale)		
			n/a	n/a	n/a	n/a	M n/a	M n/a	M n/a			
							P		P		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 2023 * Orario relativo a segnalazioni inoltrate tramite operatore telefonico - disponibilità piattaforma ticketing assistenza online H24 7/365										
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									
4 - Percentuale di chiamate a vuoto	FACOLTATIVO	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					
4 - Percentuale di chiamate a vuoto	FACOLTATIVO	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)		
			7,4	89,50%		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)		
			7,4	89,50%		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 n/a	Numero di campioni (solo per metodo b) n/a		
		NOTE								
10 - Fatture contestate	Obbligatorio - (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 ***** [%] 0,8				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			
		(servizi diretti e servizi indiretti) operatori che NON 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 e s.m.i.									
11 - Accuratezza delle fatturazione	Obbligatorio	(servizi diretti ed indiretti)	percentuale di fatturazioni contestate che sono risultate errate ***** [%] 0,3							
		NOTE								

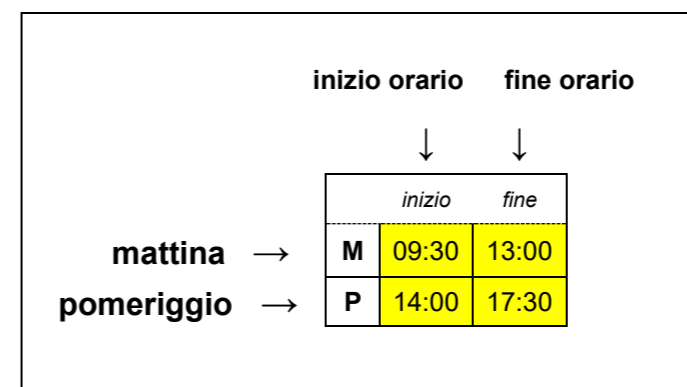
12 - Tempo di fornitura della Carrier Pre-Selection	Obbligatorio	(servizi indiretti in CPS)	T1 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di fornitura $t \leq T1$ ***** [misura in giorni solari]	T2 = Tempo per cui nel 99% dei casi si ha che il tempo di fornitura $t \leq T2$ ***** [misura in giorni solari]				
			n/a	n/a				
NOTE		Servizio CPS non erogato nel 2023						

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**.



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:	2023	Periodo di rilevazione dei dati:	1° SEM.	
			2° SEM.	
			ANNO Intero	

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	75,1
				Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	112,22
				Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	90,84
				Media	giorni solari	31,08

		Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	2479
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	121,05
		Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	152,42
		Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	89,73
		Media	giorni solari	23,34
		Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	1081
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	25,64
		Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	33,34
		Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	81,32
		Media	giorni solari	17,3
		Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	10
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	62,1
		Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	71,62
		Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	100
		Media	giorni solari	26,6
		Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	15

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	%	4,20%
		b) (servizio realizzato utilizzando servizi wholesale)	servizi di accesso a Internet a banda larga	Tasso di malfunzionamento	%	5,30%
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	69h 10m
				Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	82h 10m
				Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	87,30%
				Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	38h 20m
		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	77h 15m
				Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	95h 08m
				Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	85,60%
				Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	43h 20m
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
				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
		Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%			89,5
		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	49,4
				Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	81,3
		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	%	0,80%	
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		UH.G.UD.1000-R5 GigaFiber Home 1000 Rete UNIDATA 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	
		a) downloading		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	
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		UH.G.UNF.1000-R5 GigaFiber FTTH 1000 Rete UNIFIBER 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)