

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:	Convergenze S.p.A.		1° SEM.	
Anno di riferimento:	2019	Periodo di rilevazione dei dati:	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	1) ordini di prima attivazione relativi a un servizio di accesso a banda larga a Internet rivolto allo stesso operatore che fornisce il servizio di accesso diretto per una linea telefonica già attiva	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	42
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	65
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	98,64
			Media	giorni solari	20
		2) ordini di prima attivazione rivolti a un operatore del servizio di accesso a banda larga 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	50
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	91
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	96,79
			Media	giorni solari	16
		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 banda larga a Internet	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	-
		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 di accesso a Internet	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	-
		5) per servizi di accesso a banda larga Wireless	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	49
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	106
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	96,68
			Media	giorni solari	16
S/A	2 - Tasso di malfunzionamento	a) (servizio realizzato con strutture proprie o Unbundling)	Tasso di malfunzionamento	%	5,83
		b) (servizio realizzato utilizzando servizi wholesale)	Tasso di malfunzionamento	%	3,19
S/A	3 - Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	a) servizi realizzati in Unbundling o tramite strutture proprie	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	70
			Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	-
			Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	17
		b) (servizi realizzati utilizzando servizi in wholesale)	Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	24
			Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	74
			Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	-
			Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	18
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"	Media pesata	secondi	-
			Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	secondi	-
		2) tempo di risposta dell'operatore umano dopo la selezione da parte dell'utente della scelta che consente di parlare con l'operatore umano	Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	-
			Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	secondi	8,6
S/A	3) tempo totale di risposta dell'operatore umano	Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	98,22	
A	5 - Addebiti contestati	Percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato	Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo	%	-
			Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo	%	0,26
S/A	6 - Indisponibilità del servizio di accesso in dial-up (1)	Probabilità che nessun modem sia disponibile ad accettare chiamate in dial-up	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	Descrizione della tipologie di contratto		-
			Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	-
		a) downloading	Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	-
			Media della velocità di trasmissione	kbit/s	-
		b) uploading	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	-
S/A	8 - Tasso di insuccesso nella trasmissione dati	Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	-	
		Rapporto tra le trasmissioni dei dati fallite e il numero totale dei tentativi di trasmissione effettuati nel periodo in cui è effettuata prova	%	-	
S/A	9 - Ritardo di trasmissione dati in un pacchetto ICMP Echo Request/Reply (ping)	Media del ritardo	msec	-	
		Deviazione standard del ritardo	msec	-	

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)