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: UMBRIANET SRL 1° SEM. X

Anno di riferimento: 2010 Periodo di rilevazione dei dati: 2° SEM. n.a.

ANNO LINGO

_					ANNO Intero n.a.			
Per.	r. Denominazione indicatore		servizi cui si applica	Misura	Unità di misura	Valore rilevato		
		ordini di prima attivazione relativi a		Percentile 95° del tempo di fornitura Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari giorni solari	n.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	servizi di accesso a Internet a banda larga	accesso a Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto		n.a.	Servizio non offerto.	
		attiva		Media Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	giorni solari -	n.a.		
				Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	5		
		ordini di prima attivazione rivolti a un operatore del servizio di accesso a		Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	5		
		larga banda a Internet diverso daquello che fornisce il servizio di accesso diretto per una linea telefonica già	servizi di accesso a Internet a banda larga	entro il termine massimo	%	100		
		attiva		Media	giorni solari	1,32		
				Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	n.a.		
				Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	n.a.		
		ordini di variazione dell'operatore che fornisce il servizio di accesso a	servizi di accesso a	Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	n.a.		
0/4	1 - Tempo di attivazione	Internet per una linea in cui è già attivo ilservizio di accesso a larga banda a	Internet a banda larga	entro il termine massimo	%	n.a.	Servizio offerto Ma non richiesto	
S/A	del servizio	Internet		Media	giorni solari	n.a.		
				Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	n.a.		
		4) ordini di contestuale ordine di	servizi di accesso a Internet a banda Iarga	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	10,92		
		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		Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	10,92		
				entro il termine massimo	%	100		
	•			Media	giorni solari	3,74		
				Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	n.a.		
		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	5		
				Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	5		
				entro il termine massimo	%	100		
				Media	giorni solari	3		
				Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	n.a.		
S/A	2 - Tasso di	a) (servizio realizzato con strutture proprie o Unbundling)	servizi di accesso a Internet a banda larga	Tasso di malfunzionamento	%	n.a.		
S/A	malfunzionamento	b) (servizio realizzato utilizzando servizi wholesale)	servizi di accesso a Internet a banda larga	Tasso di malfunzionamento	%	3		
		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	n.a.		
	3 - Tempo di riparazione dei malfunzionamenti			Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	n.a.	(i) Sono conteggiati i guasti di pertinenza della rete Umbrianet – (ii) Non fanno parte	
				Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	n.a.	del calcolo i guasti risolti immediatamente, e quindi entro SLA, all'atto della segnalazione del	
S/A				Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	n.a.	cliente (es. reset apparati) – (iii) II calcolo del tasso è ottenuto come	
S/A		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	48	rapporto del totale guasti nel periodo sulla media del numero di linee attive	
				Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	71	per mese.	
				Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	92,76		
				Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	34		
		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	0		
	4 - Tempo di risposta	2) tempo di risposta dell'operatore	servizi di accesso a	Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	secondi	11,16		
-		in colomba de norte						

S/A	alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore	dell'utente della scelta che consente diparlare con l'operatore umano	larga e a banda stretta	Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	100
ı		2) tampa tatala di rispasta	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	secondi	35
		tempo totale di risposta dell'operatore umano		Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	90
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	%	0
^	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
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.
on t				Rapporto tra il tempo in cui nessun modem è disponibile ad accettare chiamate in dial-up rispetto al periodo di osservazione	%	n.a.
		Tipologie di contratto a) downloading 7 – Velocità di asmissione dati (2) b) uploading	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	Descrizione della tipologie di contratto		n.a.
				Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	n.a.
				Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	n.a.
	7 \/-1:44 d:			Media della velocità di trasmissione	kbit/s	n.a.
S/A	r – velocita di trasmissione dati (2)			Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	n.a.
				Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	n.a.
				Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	n.a.
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	n.a.
				Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	n.a.
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	%	n.a.
8/4	9 - Ritardo di trasmissione dati in una		servizi di accesso a Internet a banda	Media del ritardo	msec	n.a.
SIA	singola direzione	ICMP Echo Request/Reply (PING)	stretta e larga	Deviazione standard del ritardo	msec	n.a.

LEGENDA

Per. = Periodicità della rilevazione

S/A = Semestrale ed annuale

A = Annuale

(1) Aggiungere stesso gruppo per ciacuna 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)