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: 2022 Periodo di rilevazione dei dati: 2° SEM. n.a.

ANNO Intero n.a.

_	ANNO Intero n.a.								
Per.	Denominazione indicatore		servizi cui si applica	Misura	Unità di misura	Valore rilevato			
		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	servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	n.a.			
	1. Tomos di attivazione			Percentile 99° del tempo di fornitura Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	giorni solari %	n.a.	Servizio non offerto.		
				Media Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	giorni solari -	n.a.			
		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	servizi di accesso a Internet a banda	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	n.a.			
				Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	n.a.			
				entro il termine massimo	%	n.a.			
				Media	giorni solari	n.a.			
				Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	n.a.			
		3) ordini di variazione dell'operatore che fornisce il servizio di accesso a Internet per una linea in cui è già attivo ilservizio di accesso a larga banda a Internet	servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	n.a.	Servizio offerto Ma non richiesto		
				Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	n.a.			
C/A				entro il termine massimo	%	n.a.			
S/A				Media	giorni solari	n.a.			
				Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	n.a.			
		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	80			
				Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	83			
				entro il termine massimo	%	36,36			
				Media	giorni solari	43,36			
				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 malfunzionamento	a) (servizio realizzato con strutture proprie o Unbundling)	servizi di accesso a Internet a banda larga	Tasso di malfunzionamento	%	n.a.	(i) Sono conteggiati i guasti di pertinenza della rete Umbrianet – (ii) Non fanno parte del calcolo i guasti insolti immediatamente, e quindi entro SLA, all'atto della segnalazione cetto del clemeta, eset el calcolo del tasso è ottenuto come rapporto del totale guasti nel periodo sulla media del numero di linee attive per mese.		
3/4		b) (servizio realizzato utilizzando servizi wholesale)	servizi di accesso a Internet a banda larga	Tasso di malfunzionamento	%	3			
	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	n.a.			
				Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	n.a.			
				Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	n.a.			
Q/A				Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	n.a.			
J/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	76			
				Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	624			
				Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	77,77			
				Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	121,55			

	4 - Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore	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
		tempo di risposta dell'operatore umano dopo la selezione da parte	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	secondi	9,8
S/A		dell'utente della scelta che consente diparlare con l'operatore umano		Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	100
		3) tempo totale di risposta	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	secondi	9,8
		dell'operatore umano		Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	100
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
A		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.
SIA				Rapporto tra il tempo in cui nessun modem è disponibile ad accettare chiamate in dial-up rispetto al periodo di osservazione	%	n.a.
	7 – Velocità di trasmissione dati (2)	Tipologie di contratto		Descrizione della tipologie di contratto		n.a.
		a) downloading	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	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.
S/A				Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	n.a.
		b) uploading		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	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.
S/A	9 - Ritardo di trasmissione dati in una	Metà del tempo per controllare un indirizzo IP valido tramite un pacchetto	servizi di accesso a Internet a banda stretta e larga	Media del ritardo	msec	n.a.
SIA	singola direzione	ICMP Echo Request/Reply (PING)		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)