

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:

INTRED SPA

Anno di riferimento:	2017	Periodo di rilevazione dei dati:	1° SEM.	
			2° SEM.	X
			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 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	20
				Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	20
				Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	100
				Media	giorni solari	8
				Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	2
		2) 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 larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	60,2
				Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	85,7
				Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	78,6
				Media	giorni solari	38
				Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	18
		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 larga banda a Internet	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	83
				Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	87,2
				Media	giorni solari	27
				Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	1491
		4) ordini di contestuale ordine di attivazione di nuova linea telefonica oppure di non contestuale ordine di		Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	48
				Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	63

		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	Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	93,8
				Media	giorni solari	19
				Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	2118
		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	42
				Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	77
				Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	93,4
				Media	giorni solari	19
				Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	175
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	%	10,21
		b) (servizio realizzato utilizzando servizi wholesale)	servizi di accesso a Internet a banda larga	Tasso di malfunzionamento	%	13,79
		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	39
				Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	60
				Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	85,2

S/A	3 - Tempo di riparazione dei malfunzionamenti			Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	42
		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	46
				Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	72
				Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	79,8
				Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	50
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	7
		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	secondi	5
				Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	95,5
		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	15
				Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	95,5
		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				%	
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		
				Rapporto tra il tempo in cui nessun modem è disponibile ad accettare chiamate in dial-up rispetto al periodo di osservazione	%	