Modello elettronico Qualità dei servizi di accesso ad internet da postazione fissa - Delibere 131/06/CSP - 244/08/CSP e s.m.i.

OPERATORE:	**Hellotel Telecomunicazioni**			NOTE
		1° SEM.	-	
Anno di riferimento:	2017	Periodo di rilevazione dei dati:	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	-	Servizio non erogato
				Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	-	
				Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	-	
				Media	giorni solari	-	
				Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	-	
		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	15,4	Servizi wholesale (bitstream), escluso naked
				Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	16.2	
				Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	97,5	

				Media	giorni solari	15,8	
				Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	-	
		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	-	Servizio non erogato
				Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	-	
				Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	-	
				Media	giorni solari	-	
				Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	-	
		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	-	Servizio non erogato
				Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	-	
				Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	-	
				Media	giorni solari	-	
				Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	-	
		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	2,3	
				Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	4.8	
				Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	99.7	

				Media	giorni solari	3,6
				Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	-
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	%	3.9
		b) (servizio realizzato utilizzando servizi wholesale)	servizi di accesso a Internet a banda larga	Tasso di malfunzionamento	%	2.6
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	157
				Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	121
				Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	96.8
				Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	127.6
		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	61.6
				Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	52.8
				Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	95
				Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	115.8
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	25

		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	52.8
				Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	51.6
		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	50
				Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	51.7
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	%	0.025
			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	%	0.16
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		F4
				Rapporto tra il tempo in cui nessun modem è disponibile ad accettare chiamate in dial-up rispetto al periodo di osservazione	%	0.06

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		profilo 4 Mbps Download / 512 Kbps Upload	
		a) downloading		Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s		
				Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	3800	Dato nazionale, per quelli delle singole regioni vedasi di seguito.
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s		
				Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s		
		b) uploading		Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s		
				Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s		
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s		
				Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s		
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		profilo 20 Mbps Download / 1024 Kbps Upload	
		a) downloading		Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s		
				Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	11100	Dato nazionale, per quelli delle singole regioni si veda di seguito.
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s		
				Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s		
		b) uploading		Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s		
				Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s		
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s		
				Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s		
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	%		Parametro non soggetto a pubblicazione.
S/A	9 - Ritardo di trasmissione dati in una singola direzione	Metà del tempo per controllare un indirizzo IP valido tramite un pacchetto ICMP EchoRequest/Reply (PING)	servizi di accesso a Internet a banda stretta e larga	Media del ritardo	msec		Vedansi di seguito i dati delle singole regioni.
				Deviazione standard del ritardo	msec		

REGIONE LAZIO (offerta/profilo 4 Mbps Download / 512 Kbps Upload)

S/A		Servizi di accesso ad internet a banda larga	Banda minima in download (Percentile 5° della velocità di trasmissione in download)	Kbps	3800
	Velocità di trasmissione dati		Banda minima in upload (Percentile 5° della velocità di trasmissione in upload)	Kbps	410,3
			Banda massima in download (Percentile 95° della velocità di trasmissione in download)	Kbps	n/d
			Banda massima in upload (Percentile 95° della velocità di trasmissione in upload)	Kbps	n/d
			Media (banda in download)	Kbps	3900
			Media (banda in upload)	Kbps	400,1
			Deviazione standard (banda in download)	Kbps	514,3
			Deviazione standard (banda in upload)	Kbps	22,1
S/A	Ritardo di trasmissione dati in una singola direzione	Servizi di accesso ad internet a banda larga	Ritardo massimo	millisecondi	60,4
			Ritardo medio	millisecondi	26,8
			Deviazione standard	millisecondi	3,5
S/A	Tasso di perdita dei pacchetti	Servizi di accesso ad internet a banda larga	Probabilità di perdita dei pacchetti PING	%	n/d

REGIONE LAZIO (offerta/profilo 20 Mbps Download / 1024 Kbps Upload)

S/A	Velocità di trasmissione dati	Servizi di accesso ad internet a banda larga	Banda minima in download (Percentile 5° della velocità di trasmissione in download)	Kbps	11100
			Banda minima in upload (Percentile 5° della velocità di trasmissione in upload)	Kbps	845,8
			Banda massima in download (Percentile 95° della velocità di trasmissione in download)	Kbps	n/d
			Banda massima in upload (Percentile 95° della velocità di trasmissione in upload)	Kbps	n/d
			Media (banda in download)	Kbps	14500
			Media (banda in upload)	Kbps	705,6
			Deviazione standard (banda in download)	Kbps	1998,3
			Deviazione standard (banda in upload)	Kbps	105,5
S/A	Ritardo di trasmissione dati in una singola direzione	Servizi di accesso ad internet a banda larga	Ritardo massimo	millisecondi	35,6
			Ritardo medio	millisecondi	32,4
			Deviazione standard	millisecondi	3,5
S/A	Tasso di perdita dei pacchetti	Servizi di accesso ad internet a banda larga	Probabilità di perdita dei pacchetti PING	%	n/d

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), nonché le delibere 244/08/CSP e seguenti. * Dati non disponibili (n/d) per ragioni tecniche non dipendenti dalla volontà di HelloTel Telecomunicazioni.