## 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: TERRECABLATE RETI E SERVIZI SRL

1° SEM. X

Anno di riferimento: 2019 Periodo di rilevazione dei dati: 2° SEM.

ANNO Intero

Per.	Denoi	minazione 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	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	
				Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	
		ordini di prima attivazione rivolti a un operatore del servizio di accesso a larga banda a Internet diverso daquello 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	
				Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	
	1 - Tempo di attivazione del servizio			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	
				Media	giorni solari	
				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 ilservizio di accesso a larga banda a Internet	servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	28
				Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	36
S/A				Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	99,6
				Media	giorni solari	22
				Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	463
		ordini di contestuale ordine di		Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	29
		attivazione di nuova linea telefonica oppure di non contestuale ordine di		Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	33
		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	%	99,4
				Media	giorni solari	27
				Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	413
		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	
				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	-	
0/4	2 - Tasso di malfunzionamento	a) (servizio realizzato con strutture proprie o Unbundling)	servizi di accesso a Internet a banda Iarga	Tasso di malfunzionamento	%	0,79
S/A		b) (servizio realizzato utilizzando servizi wholesale)	servizi di accesso a Internet a banda larga	Tasso di malfunzionamento	%	2,01
	3 - Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	a) servizi realizzati in Unbundling o tramite strutture proprie	servizi di accesso a Internet a banda Iarga	Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	8
				Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	24
				Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	N/A
S/A				Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	7
		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
				Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	96
				Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	98

				Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	40
S/A		tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta "operatore umano"	servizi di accesso a Internet a banda Iarga e a banda stretta	Media pesata	secondi	30
	4 - Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore	tempo di risposta dell'operatore umano dopo la selezione da parte dell'utente della scelta che consente diparlare con l'operatore umano	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	secondi	90
				Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	20
		3) tempo totale di risposta dell'operatore umano	servizi di accesso a Internet a banda Iarga e a banda stretta	Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	secondi	139
				Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	0
Α	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 Iarga	Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo	%	0,41
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	%	
	7 – Velocità di trasmissione dati (2)	Tipologie di contratto	servizi di accesso a Internet a banda Iarga e a banda stretta	Descrizione della tipologie di contratto		
		a) downloading		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				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			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	%	
S/A	9 - Ritardo di trasmissione dati in una	asmissione dati in una Indirizzo IP valido tramite un	servizi di accesso a Internet a banda stretta e larga	Media del ritardo	msec	
	singola direzione	pacchetto ICMP Echo Request/Reply (PING)		Deviazione standard del ritardo	msec	

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)