

Modello elettronico di cui all'art. 3, comma 1, lett. a) dell'Allegato A alla delibera n. 131/06/CSP del 12 luglio 2006

OPERATOR E:	Connesi Spa		1° SEM.
	Anno di riferimento:	2020	2° SEM.
	Periodo di rilevazione dei		ANNO Intero
			Gen. - Dic. 2020

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	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	ND
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	ND
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	ND
			Media	giorni solari	ND
			Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	ND
			Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	94,0
		2) ordini di prima attivazione rivolti a un operatore del servizio di accesso a banda larga a Internet diverso da quello che fornisce il servizio di accesso diretto per una linea telefonica già attiva	Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	120,7
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo	%	93,00
			Media	giorni solari	39,0
			Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	160
			Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	ND
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	ND
		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 banda larga a Internet	Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo	%	ND
			Media	giorni solari	ND
			Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	ND
			Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	ND
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	ND
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo	%	ND
		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	Media	giorni solari	ND
			Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	ND
Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari		39,8		
Percentile 99° del tempo di fornitura	Percentile 95° del tempo di fornitura		60,5		
Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo	%		99,65		
Media	giorni solari		17,62		
5) per servizi di accesso a banda larga Wireless	Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	225		
	Tasso di malfunzionamento	%	1,55*		
	Tasso di malfunzionamento	%	2,72*		
S/A	3 - Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	a) servizi realizzati in Unbundling o tramite strutture proprie	Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	16,8
			Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	25,8
			Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	98,3
			Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	21,3
		b) (servizi realizzati utilizzando servizi in wholesale)	Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	43,1
			Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	98,5
			Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	66,1
			Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	70,8
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"	Media pesata	secondi	21,7*
			Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	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	Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	93,9*
			Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	secondi	26,5*
		3) tempo totale di risposta dell'operatore umano	Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	90,6*
A	5 - Addebiti contestati	Percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato	Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo	%	N/A
			Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo	%	N/A
S/A	6 - Indisponibilità del servizio di accesso in dial-up (1)	Probabilità che nessun modem sia disponibile ad accettare chiamate in dial-up	Denominazione della tipologia di servizio Rapporto tra il tempo in cui nessun modem è disponibile ad accettare chiamate in dial-up rispetto al periodo di osservazione	%	N.A. N.A.

**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)

\*

Dati rilevati sul campo su un campione giornaliero