

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: **MIOINDIRIZZO SRL**

1° SEM.	X
Anno di riferimento: 2021	Periodo di rilevazione dei dati:
2° SEM.	
ANNO Intero	

Per.	Denominazione indicatore	servizi cui si applica	Misura	Unità di misura	Valore rilevato		
S/A	1 - Tempo di attivazione del servizio	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	-		
		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	-		
		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	-			
	servizi di accesso a Internet a banda larga	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	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	153	BITSTREAM NAKED	
Percentile 99° del tempo di fornitura			giorni solari	168			
Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto			%	69,57			
Media			giorni solari	40			
Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine			-				
		Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	48			

		5) per servizi di accesso a banda larga Wireless	servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	56	
				Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	92,31	
				Media	giorni solari	12,81	
				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	%	2,45	
		b) (servizio realizzato utilizzando servizi wholesale)	servizi di accesso a Internet a banda larga	Tasso di malfunzionamento	%	5,68	
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	12	
					Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	84
					Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	96,3
					Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	17,88
			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	18
					Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	66
					Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	96,1
					Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	20,72

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	15	
		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	12	
				Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	98	
	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		FACOLTATIVO
				Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%		
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	%		N/A
			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	%	0,005	
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			ABROGATO 244/08/CSP
				Rapporto tra il tempo in cui nessun modem è disponibile ad accettare chiamate in dial-up rispetto al periodo di osservazione	%		
S/A	7 – Velocità di trasmissione dati (2)	Tipologie di contratto		Descrizione della tipologie di contratto			ABROGATO 244/08/CSP
		a) downloading	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	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		
		b) uploading	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	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	%		ABROGATO 244/08/CSP
S/A	9 - Ritardo di trasmissione dati in una singola direzione	Metà del tempo per controllare un indirizzo IP valido tramite un pacchetto ICMP Echo Request/Reply (PING)	servizi di accesso a Internet a banda stretta e larga	Media del ritardo	msec		ABROGATO 244/08/CSP
				Deviazione standard del ritardo	msec		

**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)