

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:

YDEA SRL

		1° SEM.		
Anno di riferimento:	2020	Periodo di rilevazione dei dati:	2° SEM.	
		ANNO Intero	x	

Per.	Denominazione indicatore	servizi cui si applica	Misura	Unità di misura	Valore rilevato	
	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	servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari		Servizio non fornito
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari		
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%		

S/A	1 - Tempo di attivazione del servizio	attiva		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		Servizio non fornito
					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	-		
		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 fornito
					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 fornito
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari		
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%		
			Media	giorni solari		Servizio non fornito
			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	30	Servizio erogato in Radiolan/Hiperlan
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	45	
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	80	
			Media	giorni solari	20	
			Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	100,00%	

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	%	10,00%	Servizio erogato in Radiolan/Hiperlan
		b) (servizio realizzato utilizzando servizi wholesale)	servizi di accesso a Internet a banda larga	Tasso di malfunzionamento	%		Servizio non fornito
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	120	Servizio erogato in Radiolan/Hiperlan
				Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	192	
				Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	80	
				Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	120	
		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		Servizio non fornito
				Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative		
				Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%		
				Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative		
		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		

Foglio1

S/A	4 - Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore	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	la risposta è diretta senza selezione	
				Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%		
		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		
				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	%	Servizio non fornito	
			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	%	2,00%	Servizio erogato in Radiolan/Hiperlan
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		Servizio non fornito	
				Rapporto tra il tempo in cui nessun modem è disponibile ad accettare chiamate in dial-up rispetto al periodo di osservazione	%		
		Tipologie di contratto		Descrizione della tipologie di contratto		EASY 4 MB	Servizio erogato in Radiolan/Hiperlan
				Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	3800	
				Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	2740	
		a) downloading					

		Foglio1					
S/A	7 – Velocità di trasmissione dati (2)	a) downloading	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	Media della velocità di trasmissione	kbit/s	3700	
		b) uploading		Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	320	
				Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	500	
				Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	256	
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	480	
		Deviazione standard della velocità di trasmissione		kbit/s	84		
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		START 420	Servizio erogato in Radiolan/Hiperlan
		a) downloading		Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	1020	
				Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	780	
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	1000	
				Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	250	

				Foglio1				
S/A	7 – Velocità di trasmissione dati (2)	b) uploading		Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	500		
				Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	256		
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	480		
				Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	84		
		Tipologie di contratto		Descrizione della tipologie di contratto		START 2MB	Servizio erogato in Radiolan/Hiperlan	
		a) downloading		servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	6870	
					Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	4090	
Media della velocità di trasmissione	kbit/s				6100			
Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s				602			
b) unloading			Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	880			
			Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	256			

				Foglio1			
		b) uploading		Media della velocità di trasmissione	kbit/s	560	
				Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	84	
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		START 1MB	Servizio erogato in Radiolan/Hiperlan
		a) downloading		Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	2800	
				Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	1040	
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	2700	
				Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	300	
		b) uploading		Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	500	
				Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	256	
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	480	
				Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	84	

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	%		
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	40	Servizio erogato in Radiolan/Hiperlan
				Deviazione standard del ritardo	msec	60	Servizio erogato in Radiolan/Hiperlan

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)