

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:

Iliad Italia S.p.A.

Anno di riferimento:	2022	Periodo di rilevazione dei dati:	1° SEM.	X
			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	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	39
				Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	75
				Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	99,5%
				Media	giorni solari	13,31
				Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	43.314
		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	30
				Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	68
				Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	99,5%
				Media	giorni solari	9,92
				Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	27.461
S/A	2 - Tasso di malfunzionamento	b) (servizio realizzato utilizzando servizi wholesale)	servizi di accesso a Internet a banda larga	Tasso di malfunzionamento	%	2,06%
S/A	3 - Tempo di riparazione dei malfunzionamenti (1)	b) (servizi realizzati utilizzando servizi in wholesale)	servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	35
				Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	68
				Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	97%
				Tempo medio di riparazione	ore	26
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	60
				Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	secondi	16
		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	Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	75,29%
				Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	secondi	76%
		3) tempo totale di risposta dell'operatore umano	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	0

S/A	7 – Velocità di trasmissione dati	Tipologie di contratto		servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta					
		a) downloading			Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s			
					Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s			
		b) uploading			Media della velocità di trasmissione	kbit/s			
			Deviazione standard della velocità di trasmissione		kbit/s				
	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	%		
		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	
							Deviazione standard del ritardo	msec	

LEGENDA

Per. = Periodicità della rilevazione

S/A = Semestrale ed annuale

A = Annuale

(1) Tempistiche calcolate a partire dal giorno successivo alla ricezione della segnalazione e al netto della fascia oraria 22:00 - 8:00