

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: **Orakom S.r.l.**

Anno di riferimento:	2021	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 (indicatore ex. 131/06/CSP)	servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	n.a.	Servizio non fornito
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	n.a.	
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	n.a.	
			Media	giorni solari	n.a.	
			Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	n.a.	
		servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	n.a.	I dati si riferiscono ad attivazioni di utenze wholesale/bitstream (escluso Naked) e Shared Access
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	n.a.	
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	n.a.	
			Media	giorni solari	n.a.	
		servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	50,10	I dati si riferiscono alle migrazioni ADSL Shared Acces e bitstream Shared Acces
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	63,65	
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	100,00%	
			Media	giorni solari	20,45	
		servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	47,40	I dati si riferiscono ad attivazioni di utenze wholesale/bitstream di tipo Naked e ULL
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	76,28	
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	96,00	
			Media	giorni solari	12,86	
			Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	-	
		servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	106,15	I dati si riferiscono ad attivazioni di utenze FTTH su rete OF.
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	160,36	
Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%		55,00%			
Media	giorni solari		33,19			
Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-		-			
servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	22,50	I dati si riferiscono ad attivazioni di utenze ethernet su rete dell'operatore.		
	Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	24,50			
	Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	100,00%			
	Media	giorni solari	12,67			
	Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	-			
servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	22,00			
	Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	30,40			
	Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	100,00%			
	Media	giorni solari	5,41			
S/A	2 - Tasso di malfunzionamento (indicatore ex. 131/06/CSP)	servizi di accesso a Internet a banda larga	Tasso di malfunzionamento	%	0,40%	
			Tasso di malfunzionamento	%	5,10%	
			Tasso di malfunzionamento	%	n.a.	
			Tasso di malfunzionamento	%	3,56%	
			Tasso di malfunzionamento	%	12,50%	

S/A	3 - Tempo di riparazione dei malfunzionamenti (indicatore ex. 131/06/CSP)	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	144,00	i) Sono conteggiati i guasti di pertinenza della rete Orakom. ii) Non fanno parte del calcolo i guasti risolti immediatamente, e quindi entro SLA, all'atto della segnalazione del cliente (es. reset apparati) iii) Il calcolo del tasso è ottenuto come rapporto del totale guasti nel periodo sulla media del numero di linee attive per mese.
				Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	339,00	
				Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	89,40%	
				Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	139,50	
		a bis) (servizio realizzato con strutture proprie – Hiperlan)	servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	69,00	
				Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	218,00	
				Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	96,50%	
				Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	28,50	
		a ter) (servizio realizzato con strutture proprie – Ethernet)	servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	n.a.	
				Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	n.a.	
				Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	n.a.	
				Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	n.a.	
		b) (servizio realizzato utilizzando servizi wholesale)	servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	491,00	
				Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	491,00	
				Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	89,90%	
				Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	156,00	
		b bis) (servizio realizzato utilizzando servizi wholesale OF)	servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	n.a.	
				Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	n.a.	
				Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	n.a.	
				Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	n.a.	
S/A	4 - Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore (indicatore ex. 131/06/CSP)	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	19,00	
				2) 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
		Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%			78,80%	
		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	58,00	
Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%			78,80%			
A	5 - Addebiti contestati (indicatore ex. 131/06/CSP)	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	%	0	
			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	

S/A	6 – Indisponibilità del servizio di accesso in dial-up (indicatore ex. 244/08/CSP)	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		n.a.	
				Rapporto tra il tempo in cui nessun modem è disponibile ad accettare chiamate in dial-up rispetto al periodo di osservazione	%	n.a.	
S/A	7 – Velocità di trasmissione dati (indicatore ex. 244/08/CSP)	Tipologie di contratto	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	Descrizione della tipologie di contratto		100 Mega Casa	
				Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	71500	
				Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	19250	
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	58750	
				Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	1210	
				a) downloading	Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	13450
					Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	5250
					Media della velocità di trasmissione	kbit/s	11250
					Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	780
				S/A	7 – Velocità di trasmissione dati (indicatore ex. 244/08/CSP)	Tipologie di contratto	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta
Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	9550					
Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	4050					
Media della velocità di trasmissione	kbit/s	8200					
Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	410					
a) downloading	Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	750				
	Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	240				
	Media della velocità di trasmissione	kbit/s	450				
	Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	100				
b) uploading							
S/A	8 - Ritardo di trasmissione dati (indicatore ex. 244/08/CSP)	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	Descrizione della tipologie di contratto		100 Mega Casa	
				Media del ritardo	msec	15	
				Ritardo massimo (ex. 400/10/CONS)	msec	-	
				Deviazione standard del ritardo	msec	8	
S/A	8 - Ritardo di trasmissione dati (indicatore ex. 244/08/CSP)	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	Descrizione della tipologie di contratto		ADSL Casa	
				Media del ritardo	msec	21	
				Ritardo massimo (ex. 400/10/CONS)	msec	-	
				Deviazione standard del ritardo	msec	8	
S/A	9 - Tasso di perdita dei pacchetti (indicatore ex. 244/08/CSP)	Tasso di perdita dei pacchetti ICMP Echo Request/Reply (PING)	servizi di accesso a Internet a banda stretta e larga	Descrizione della tipologie di contratto		100 Mega Casa	
				Tasso di perdita	%	0,6	
S/A	9 - Tasso di perdita dei pacchetti (indicatore ex. 244/08/CSP)	Tasso di perdita dei pacchetti ICMP Echo Request/Reply (PING)	servizi di accesso a Internet a banda stretta e larga	Descrizione della tipologie di contratto		ADSL Casa	
				Tasso di perdita	%	0,6	

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), nonché le delibere 244/08/CSP e seguenti.