

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:	2023	Periodo di rilevazione dei dati:	1° SEM.	
			2° SEM.	
			ANNO Intero	X

Per.	Denominazione indicatore	servizi cui si applica	Misura	Unità di misura	Valore rilevato	
	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	26	
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	49	
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	99.8%	
			Media	giorni solari	12.0	
			Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	16,557	
	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	34	
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	70	
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	99.6%	
			Media	giorni solari	9.0	
			Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	95,507	
S/A	2 - Tasso di malfunzionamento	b) (servizio realizzato utilizzando servizi wholesale)	servizi di accesso a Internet a banda larga	Tasso di malfunzionamento	%	0.70%
S/A	3 - Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	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	35
				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	%	97.00%
				Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	25.9
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	73.23 *
				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
			Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%		59.71%
		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	115.23 *
				Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	0%

A	5 - Addebiti contestati		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	%	0.24%
S/A	7 – Velocità di trasmissione dati (2)	Tipologie di contratto		Descrizione della tipologie di contratto		
		a) downloading	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	861500
				Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	861500
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	934400
				Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	61318.8
		b) uploading		Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	78000
				Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	78000
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	261200
Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s			124970.5		
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	8.5
				Deviazione standard del ritardo	msec	3.5

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)

(*) A seguito dell'inserimento di una voce aggiuntiva nella ramificazione dell'interactive voice response nel secondo semestre 2023 risulta:

- uno scostamento di circa 3 secondi, nella voce tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta "operatore umano", tra l'obiettivo pubblicato sulla Carta dei Servizi di Iliad, pari a settanta secondi e il valore ottenuto dalla Società nel corrispondente periodo di rilevamento, pari a settanta-tre-virgola-venti-tre secondi; e

- uno scostamento di circa 0,25 secondi, nella voce tempo medio di risposta alle chiamate entranti, tra l'obiettivo pubblicato sulla Carta dei Servizi di Iliad, pari a centoquindici secondi e il valore ottenuto dalla Società nel corrispondente periodo di rilevamento, pari a centoquindici-virgola-venti-tre secondi;