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: Antelma s.r.l.

Anno di riferimento: 1°semestre 2022

Periodo di rilevazione dei dati:

1° SEM.	2022
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	a) servizio diretto con proprie strutture	servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	n/a
				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
		a) servizio diretto con strutture di altri	servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	12
				Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	34
				Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	95
				Media	giorni solari	60
				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	%	n/a
		b) (servizio realizzato utilizzando servizi wholesale)	servizi di accesso a Internet a banda larga	Tasso di malfunzionamento	%	1%
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	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	24
		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	16
				Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	24
				Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	90%
				Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	24
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	n/a
		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	n/a
				Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	n/a
		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	n/a
				Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	n/a

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	%	1%
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		
				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 (2)	Tipologie di contratto	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	Descrizione della tipologie di contratto		
		a) downloading		Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	n/a
				Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	n/a
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	n/a
				Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	n/a
		b) uploading		Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	n/a
				Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	n/a
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	n/a
				Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	n/a
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	%	n/a
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	n/a
				Deviazione standard del ritardo	msec	n/a

LEGENDA
Per. = Periodicità della rilevazione
S/A = Semestrale ed annuale
A = Annuale
(1) Aggiungere stesso gruppo per ciacuna 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)