

Telecomunicazioni Wireless 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:	BBBell S.P.A.				
· ·				1°SEM.	
	Anno di riferimento:	2016	Periodo di rilevazione dei dati:	2°SEM.	Χ
				ANNO Intero	

Per.	Deno	minazione indicatore	servizi cui si applica	Misura	Unità di misura	Valore rilevato
			Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	na
		1) ordini di prima attivazione relativi a		Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	na
		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 attiva		Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	na
				Media	giorni solari	na
				Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	na
		ordini di prima attivazione rivolti a un operatore del servizio di accesso a larga banda a Internet diverso daquello 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	na
				Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	na
				Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo	%	na
				Media	giorni solari	na
S/A				Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	na
				Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	na
		ordini di variazione dell'operatore che fornisce il servizio di accesso a Internet per una linea in cui è già attivo ilservizio di accesso a larga banda a Internet	larga	Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	na
	1 - Tempo di attivazione del servizio			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo	%	na
				Media	giorni solari	na
				Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	na
		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		Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	na
			servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	na
				Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo	%	na
				Media	giorni solari	na
				Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	na
		5) per servizi di accesso a banda larga Wireless		Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	63
			servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	96
				Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo	%	58
				Media	giorni solari	27
				Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	1268
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	%	35%
SIA		b) (servizio realizzato utilizzando servizi wholesale)	servizi di accesso a Internet a banda larga	Tasso di malfunzionamento	%	na
				Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	31

(Rev 05a) Pag.1



			eleculturiicazionii V			
	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 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	245
				Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	86
S/A				Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	44
		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	na
				Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	na
				Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	na
				Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	na
		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	na (IVR NON PRESENT E)
	4 - Tempo di risposta alle chiamate ai servizi	2) tempo di risposta dell'operatore	servizi di accesso a	Tempo medio di risposta alle chiamate	secondi	na
S/A	di assistenza clienti dell'operatore	umano dopo la selezione da parte dell'utente della scelta che consente diparlare con l'operatore umano	Internet a banda larga e a banda stretta	entranti Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	na
		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	18
				Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	66
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	%	na
			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	%	3
C/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		na
S/A				Rapporto tra il tempo in cui nessun modem è disponibile ad accettare chiamate in dial-up rispetto al periodo di osservazione	%	na
	7 – Velocità di trasmissione dati (2)	Tipologie di contratto		Descrizione della tipologie di contratto		Casa 8
		a) downloading		Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	7900
			servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda	Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	7500
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	6500
S/A				Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	45
			stretta	Percentile 95° della velocità di	kbit/s	450
		b) uploading		Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	250
		b) uploading		Media della velocità di trasmissione	kbit/s	350

(Rev 05a) Pag.1



				Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	25
S/A	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	%	1,8
S/A	9 - Ritardo di S/A trasmissione dati in una	Lindirizzo ID valido tramite un nacchetto	servizi di accesso a Internet a banda	Media del ritardo	msec	27
singola direzione	ICMP Echo Request/Renty	stretta e larga	Deviazione standard del ritardo	msec	7	

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)



BBBELL S.P.A. c/o Centro Piero della Francesca · Corso Svizzera, 185 - 10149 Torino P.IVA/C.F. 08666990018 - REA TO-991171 · tel. 011 0161616 - fax 011 7419142 · www.bbbell.it