## 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.r.l. 1°SEM. Anno di riferimento: Periodo di rilevazione dei dati: 2°SEM. ANNO Intero

			I		1	1
Per.	Deno	minazione indicatore	servizi cui si applica	Misura	Unità di misura	Valore rilevato
				Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	na
		ordini di prima attivazione relativi a un servizio di accesso a banda larga a		Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	na
		Internet rivolto allo stesso operatore che fornisce il servizio di accesso	servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	na
		diretto per una linea telefonica già attiva	-	Media	giorni solari	na
				Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	na
				Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	na
		ordini di prima attivazione rivolti a un operatore del servizio di accesso a larga banda a Internet diverso daquello	servizi di accesso a	Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	na
		che fornisce il servizio di accesso diretto per una linea telefonica già	Internet a banda larga	Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo	%	na
		attiva		Media	giorni solari	na
Z				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	servizi di accesso a	Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	na
S/A	1 - Tempo di attivazione del servizio	Internet per una linea in cui è già attivo ilservizio di accesso a larga banda a	Internet a banda larga	Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo	%	na
	GG: 66: V.2.6	Internet		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	servizi di accesso a	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	na	
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	na	
		diretto per una linea telefonica già attiva, conteggiando il tempo che	Internet a banda larga	Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo	%	na
		intercorre tra l'attivazione della linea telefonica e l'attivazione del servizio		Media	giorni solari	na
		d'accesso a Internet		Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	na
			servizi di accesso a	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	36
		5) per servizi di accesso a banda larga		Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	53
		b) per servizi di accesso a banda larga Wireless	Internet a banda larga	Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo	%	97
				Media	giorni solari	22
				Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	450
S/A	2 - Tasso di	a) (servizio realizzato con strutture proprie o Unbundling)	servizi di accesso a Internet a banda larga	Tasso di malfunzionamento	%	3,8
	malfunzionamento	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	34
		a)	servizi di accesso a	Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	97
		servizi realizzati in Unbundling o tramite strutture proprie	Internet a banda larga	Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	95

Materiale proprietario di BBBELL S.r.I. tutelato ai sensi della normativa vigente in tema di diritto d'autore e banche dati (legge n.633/1941 e successivi aggiornamenti).

Le informazioni contenute nel presente documento sono da considerarsi strettamente riservate e non possono essere riprodotte o divulgate a terzi, senza il preventivo consenso scritto di BBBELL S.r.I.



-			•				
	2/4	3 - Tempo di riparazione			Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	42
ľ	S/A	dei malfunzionamenti	dei malfunzionamenti		Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	na
			b)	servizi di accesso a	Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	na
			(servizi realizzati utilizzando servizi in wholesale)	Internet a banda larga	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	14
		4 - Tempo di risposta	2) tempo di risposta dell'operatore	servizi di accesso a	Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	secondi	5
Ş	S/A	alle chiamate ai servizi 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	Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	65
				servizi di accesso a	Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	secondi	19
			tempo totale di risposta dell'operatore umano	Internet a banda larga e a banda stretta	Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	62
	A	5 - Addebiti contestati	Percentuale di fatture per cui l'utente	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
	٨	o Adabat contestal	ha reclamato	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	%	2
9	S/A	6 – Indisponibilità del servizio di accesso	Probabilità che nessun modem sia disponibile ad accettare chiamate in	servizi di accesso a Internet a banda	Denominazione della tipologia di contratto		na
	<i>5,7</i>	in dial-up (1)	dial-up	stretta	Rapporto tra il tempo in cui nessun modem è disponibile ad accettare chiamate in dial-up rispetto al periodo di osservazione	%	na
			Tipologie di contratto		Descrizione della tipologie di contratto		AsLow
				Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	4000	
			a) downloading		Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	3500
		7 – Velocità di	a) downloading	servizi di accesso a Internet a banda	Media della velocità di trasmissione	kbit/s	3700
5	S/A	trasmissione dati (2)		larga e a banda stretta	Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	45
				รแย่แส	Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	384
			b) uploading		Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	320
			b) aploading		Media della velocità di trasmissione	kbit/s	350
					Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	25
S	S/A	8 – Tasso di insi	uccesso 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	%	1,7
,	S/A	9 - Ritardo di trasmissione dati in una	Metà del tempo per controllare un indirizzo IP valido tramite un pacchetto	servizi di accesso a Internet a banda	Media del ritardo	msec	25
Ľ		singola direzione	ICMP Echo Request/Reply (PING)	stretta e larga	Deviazione standard del ritardo	msec	6,4
_		I EGENDA					

## LEGENDA

Per. = Periodicità della rilevazione

S/A = Semestrale ed 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)

Materiale proprietario di BBBELL S.r.I. tutelato ai sensi della normativa vigente in tema di diritto d'autore e banche dati (legge n.633/1941 e successivi aggiornamenti).

Le informazioni contenute nel presente documento sono da considerarsi strettamente riservate e non possono essere riprodotte o divulgate a terzi, senza il preventivo consenso scritto di BBBELL S.r.I.





## 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.r.l.
 1° SEM.
 1° SEM.
 X

 Anno di riferimento:
 2014
 Periodo di rilevazione dei dati:
 2° SEM.
 X

 ANNO Intero
 ANNO Intero
 ANNO Intero
 ANNO Intero

Per.	Deno	minazione indicatore	servizi cui si applica	Misura	Unità di misura	Valore rilevato
				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	servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	na
		attiva	-	Media	giorni solari	na
				Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	na
				Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	na
		ordini di prima attivazione rivolti a un operatore del servizio di accesso a larga banda a Internet diverso daquello	servizi di accesso a	Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	na
		che fornisce il servizio di accesso diretto per una linea telefonica già	Internet a banda larga	Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente	%	na
		attiva		Media	giorni solari	na
				Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	na
				Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	na
		3) 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	servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	na
S/A	1 - Tempo di attivazione del servizio			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente	%	na
	GOLOGIVIZO			Media	giorni solari	na
				Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	na
		d) ordini di contestuale ordine di attivazione di nuova linea telefonica oppure di non contestuale ordine di variazione dell'operatore di accesso	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
		diretto per una linea telefonica già attiva, conteggiando il tempo che		Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente	%	na
		intercorre tra l'attivazione della linea telefonica e l'attivazione del servizio		Media	giorni solari	na
		d'accesso a Internet		Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	ı	na
				Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	25
			servizi di accesso a	Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	36
		5) per servizi di accesso a banda larga Wireless	Internet a banda larga	Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente	%	96
				Media	giorni solari	22
				Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	486
S/A	2 - Tasso di	a) (servizio realizzato con strutture proprie o Unbundling)	servizi di accesso a Internet a banda larga	Tasso di malfunzionamento	%	4.5
S, A	malfunzionamento	b) (servizio realizzato utilizzando servizi wholesale)	servizi di accesso a Internet a banda larga	Tasso di malfunzionamento	%	na



**BBBELL S.R.L.** 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

(Rev 05a) Pag.1



A - Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di accesso al Internet a banda siretta  A - Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di acsistenza cilenti dell'operatore umano dopo la selezione da parte dell'utente della scelta che consente diparlare con l'operatore umano  3) tempo totale di risposta dell'operatore umano  A 5 - Addebiti contestati  A 6 - Indisponibilità del servizi di accesso a internet a banda isretta  A 6 - Indisponibilità del servizi di accesso a internet a banda isretta  A 6 - Indisponibilità del servizi di				Telecomunicazioni V	VII CICSS		
SAA 3- Tempo di riparatione dei mell'unzionamenti di accesso a tendrali di accesso a servizi di accesso a servizi di accesso a tendrali di accesso a servizi di accesso a servizi di accesso a tendrali di accesso a servizi di accesso a servizi di accesso a tendrali di accesso a servizi di accesso a servizi di accesso a tendrali di accesso a servizi di accesso a servizi di accesso a tendrali di accesso a servizi di accesso a servizi di accesso a tendrali di accesso a servizi di accesso a servizi di accesso a tendrali di accesso a servizi di accesso a tendrali di accesso a tendrali di accesso a servizi di accesso a tendrali di accesso						quelle non	38
SAA 3-Tempo di riparrazione dei malfunzionamenti Di tempo minimo di navigazione per accodere alla scella "Depretativa umano di peri portico di riparrazione dell'ordere contratta dell'operatore dell'operatore umano di riparrazione dell'operatore umano di peri dell'operatore umano di peri dell'operatore umano di peri di cacesso a la sienta a banda larga e a banda siretta a sienta a banda larga e a banda siretta a sienta a banda larga e a banda siretta a sienta a banda larga e a banda siretta a sienta a banda larga e a banda siretta a sienta a banda larga e a banda siretta a banda larga e a banda larga			a)	servizi di accesso a		quelle non	97
3 - Tempo di riparazione dei malfunzionamenti di malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto malfunzionamenti completate entro il tempo di risposta alle chiamate entranti in cui il tempo di risposta alle chiamate entranti in cui il tempo di risposta alle chiamate entranti in cui il tempo di risposta ali risposta alle chiamate entranti in cui il tempo di risposta el inferiore a 20 secondi stretta di accesso a internet a banda siretta sundi altare e abanda larga e a banda siretta sundi di accesso a internet abanda siretta sundi accesso a internet abanda siretta sundi accesso a internet abanda					malfunzionamenti completate entro il	%	96
SYA   S-Addebit contestati   Percentuale di fatture per cui l'uterne da l'accesso a l'ac	S//				Tempo medio di riparazione	quelle non lavorative	39
servizi di accesso a Internet a banda larga  1) tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta "operatore umano"  1) tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta "operatore umano"  2) tempo di risposta alle chiamate a banda stretta  1) tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta "operatore umano"  2) tempo di risposta alle chiamate e servizi di accesso a laternet a banda stretta  2) tempo di risposta dell'operatore umano  3) tempo totale di risposta dell'operatore umano  4 - Addebiti contestati  A 5 - Addebiti contestati  A 5 - Addebiti contestati  A 5 - Addebiti contestati  A 7 - Velocità di trasmissione dati (2)  Tipologie di contratto  Tipologie di contratto  Tipologie di contratto  Tipologie di contratto  A 7 - Velocità di trasmissione dati (2)  A 8 - Addevini di accesso a laternet a banda stretta  A 8 - Indisponibilità del servizio di accesso a laternet a banda stretta  A 8 - Indisponibilità del servizio di accesso a laternet a banda stretta  A 8 - Indisponibilità del servizio di accesso a laternet a banda stretta  A 8 - Indisponibilità del servizio di accesso a laternet a banda stretta  A 8 - Indisponibilità del servizio di accesso a laternet a banda stretta  A 8 - Indisponibilità del servizio di accesso a laternet a banda stretta  A 8 - Indisponibilità del servizio di accesso a laternet a banda stretta  A 8 - Indisponibilità del servizio di accesso a laternet a banda stretta  A 8 - Indisponibilità del servizio di accesso a laternet a banda stretta  A 8 - Indisponibilità del servizio di accesso a laterneta banda stretta  A 8 - Indisponibilità del servizio di accesso a laterneta banda stretta  A 9 - Indisponibilità del servizi		dei malfunzionamenti				quelle non lavorative	na
A - Tempo di risposta alle chiamate al servizi di accesso a Internet a banda stretta						quelle non	na
Tempo medio di risposta alle chiamate ai servizi di accesso a la terre ai banda airque a banda stretta  4 - Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di accesso a la terre ai banda airque a banda airque a banda airque ai					malfunzionamenti completate entro il	%	na
S/A  A - Tempo di risposta dell'operatore umano dopo la selezione da parte dell'utente della scelta che consente diparlare con l'operatore umano dell'operatore umano dell'operat					Tempo medio di riparazione	quelle non	na
alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore umano dopo la selezione da parte dell'utente della scelta che consente dell'utente della che consente dell'utente della scelta che consente dell'utente della decesso a internet a banda larga e a banda stretta  Servizi di accesso a internet a banda larga e a banda stretta  Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta alle chiamate entranti in cui il tempo di risposta elle chiamate in che				Internet a banda larga e a banda	Media pesata	secondi	(IVR NON PRESENT
assistenza clienti dell'operatore dell'attente della scella che consente dell'utente della scella che consente dell'utente della scella che consente dell'attente		alle chiamate ai servizi di	nate ai servizi di tenza clienti 'operatore dell'utente della scelta che consente	Internet a banda larga e a banda		secondi	na
3) tempo totale di risposta dell'operatore umano  3) tempo totale di risposta dell'operatore umano  3) tempo totale di risposta di Internet a banda larga e a banda stretta  4 5 - Addebiti contestati  6 - Indisponibilità del servizi di accesso a Internet a banda larga  6 - Indisponibilità del servizio di accesso in dial-up (1)  8 - Addebiti contestati  Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi  8 - Addebiti contestati  8 - Addebiti contestati  Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi  8 - Addebiti contestati  8 - Addebiti contestati  Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è il numero di fatture emesse nello stesso periodo  8 - Addebiti contestati  8 - Addebiti contestati  9 - Addebiti contestati  Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è il numero di fatture emesse nello stesso periodo  9 - C - Addebiti contestati  8 - Addebiti contestati  8 - Addebiti contestati  9 - Probabilità che nessun modem sia disponibile ad accestare chiamate in dial-up  9 - Denominazione della tipologia di contratto  10 - Descrizione della tipologie di contratto  10 - Descrizione della tipologie di contratto  11 - AsLow  12 - Aslow  13 - Addebiti contestati  13 - Addebiti contestati  14 - A - Velocità di trasmissione  15 - Addebiti contestati  16 - Indisponibilità del servizi di accesso a internet a banda stretta  17 - Velocità di trasmissione  18 - Addebiti contestati  28 - Addebiti contestati  29 - Denominazione della tipologia di contratto  20 - Descrizione della tipologie di contratto  30 - Aslow  40 - Percentile 95° della velocità di trasmissione  40 - Aslow  41 - Aslow  42 - Aslow  43 - Aslow  44 - Aslow  44 - Aslow  45 - Addebiti contestati  45 - Addebiti contestati  46 - Indisponibilità del serviz	S//	assistenza clienti			Percentuale di chiamate entranti in cui il	%	na
A   5 - Addebiti contestati   Percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato   Percentuale di fatture per cui l'utente ha panda stretta   Percentuale di fatture per cui l'utente di fatture per cui l'utente di periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo   Percentia periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo   Percentia periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo   Percentia periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo   Percentia periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo   Percentia periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo   Percentia periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo   Percentia periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo   Percentia periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo   Percentia periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo   Percentia periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo   Percentia periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo   Percentia periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo   Percentia periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo   Percentia periodo						secondi	19
Internet a banda stretta  S/A  5 - Addebiti contestati  Percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato  Percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato  Percentuale di fatture per cui l'utente a stretta  servizi di accesso a Internet a banda larga  Rapporto tra il numero di reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo  Probabilità che nessun modem sia disponibile ad accettare chiamate in dial-up (1)  Probabilità che nessun modem sia disponibile ad accettare chiamate in dial-up (1)  Probabilità che nessun modem sia disponibile ad accettare chiamate in dial-up (1)  Probabilità che nessun modem sia disponibile ad accettare chiamate in dial-up rispetto al periodo di osservazione  Tipologie di contratto  Percentile 95° della velocità di trasmissione kbit/s  7 - Velocità di trasmissione dati (2)  AsLow  Percentile 95° della velocità di trasmissione kbit/s  Aslow  Media della velocità di trasmissione kbit/s  Tipologie di contratto bit/s  Percentile 95° della velocità di trasmissione kbit/s  Aslow  Media della velocità di trasmissione kbit/s  Terentile 95° della velocità di trasmissione kbit/s  Aslow  Percentile 95° della velocità di trasmissione kbit/s				larga e a banda		%	62
servizi di accesso a Internet a banda larga  6 - Indisponibilità del servizio di accesso in dial-up (1)  Probabilità che nessun modem sia disponibile ad accettare chiamate in dial-up  Tipologie di contratto  Tipologie di contratto  S/A  7 - Velocità di trasmissione dati (2)  S/A  8 - Indisponibilità del servizi di accesso a Internet a banda stretta  Bervizi di accesso a Internet a banda stretta  Bervizi di accesso a Internet a banda stretta  Bervizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta  Servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta  Bervizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta  Bervizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta  Bervizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta  Bervizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta  Bervizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta  Bervizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta  Bervizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta  Bervizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta  Bervizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta  Bervizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta  Bervizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta  Bervizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta  Bervizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta  Bervizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta  Bervizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta  Bervizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	_	E. Addobiti contoctati	Percentuale di fatture per cui l'utente	Internet a banda	nel periodo considerato e il numero di	%	na
S/A S/A T - Velocità di trasmissione dati (2)  Probabilità che nessun modem sia disponibile ad accettare chiamate in dial-up  Probabilità che nessun modem sia disponibile ad accettare chiamate in dial-up  Probabilità che nessun modem sia disponibile ad accettare chiamate in dial-up rispetto al periodo di osservazione  Tipologie di contratto  Descrizione della tipologie di contratto  Percentile 95° della velocità di trasmissione kbit/s 4000  S/A T - Velocità di trasmissione dati (2)  ASLOW  Percentile 95° della velocità di trasmissione kbit/s 4000  Deviazione standard della velocità di trasmissione kbit/s 45  Percentile 95° della velocità di trasmissione kbit/s 45		3 - Addebiti comestati	ha reclamato	Internet a banda	nel periodo considerato e il numero di	%	2
in dial-up (1)  dial-up  stretta  Stretta  Rapporto tra il tempo in cui nessun modem è disponibile ad accettare chiamate in dial-up rispetto al periodo di osservazione  Tipologie di contratto  Descrizione della tipologie di contratto  Percentile 95° della velocità di trasmissione  Rapporto tra il tempo in cui nessun modem è disponibile ad accettare chiamate in dial-up rispetto al periodo di osservazione  ASLOW  Percentile 95° della velocità di trasmissione kbit/s  4000  S/A  T - Velocità di trasmissione dati (2)  Aslow  Percentile 5° della velocità di trasmissione kbit/s  Aslow  Percentile 5° della velocità di trasmissione kbit/s  Toviazione standard della velocità di trasmissione kbit/s  Percentile 95° della velocità di trasmissione kbit/s  Percentile 95° della velocità di trasmissione kbit/s  Aslow  Percentile 95° della velocità di trasmissione kbit/s  Percentile 95° della velocità di trasmissione kbit/s  Percentile 95° della velocità di trasmissione kbit/s  Aslow	C/				Denominazione della tipologia di contratto		na
a) downloading  T - Velocità di trasmissione dati (2)  a) downloading  a) downloading  a) downloading  S/A  T - Velocità di trasmissione dati (2)  Fercentile 95° della velocità di trasmissione kbit/s  Media della velocità di trasmissione kbit/s  Media della velocità di trasmissione kbit/s  Deviazione standard della velocità di trasmissione kbit/s  T - Velocità di trasmissione kbit/s	5//				modem è disponibile ad accettare chiamate in dial-up rispetto al periodo di	%	na
a) downloading  a) downloading  a) downloading  a) downloading  a) downloading  servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta  belia della velocità di trasmissione  trasmissione dati (2)  belia della velocità di trasmissione  Media della velocità di trasmissione  belia della velocità di trasmissione  Deviazione standard della velocità di trasmissione  Percentile 95° della velocità di  trasmissione  Abbit/s  3500  Abbit/s  3700  Percentile 95° della velocità di  trasmissione  Abbit/s  3700  Abbit/s  3200			Tipologie di contratto		Descrizione della tipologie di contratto		AsLow
S/A 7 – Velocità di trasmissione dati (2)  To Velocità di trasmissione dati (2)  S/A 7 – Velocità di trasmissione dati (2)  S/A 7 – Velocità di trasmissione dati (2)  Servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta  Deviazione standard della velocità di trasmissione  Deviazione standard della velocità di trasmissione  Percentile 95° della velocità di  Rebit/s 3200						kbit/s	3500
S/A			a) downloading		Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	4000
trasmissione dati (2)		7 – Velocità di	a, aomindading			kbit/s	3700
Percentile 95° della velocità di khit/s 320	S//	\		larga e a banda	trasmissione	kbit/s	45
trasmissione tout 320					Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	320



(Rev 05a) Pag.1



		b) uploading		Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	384
	b) uploading			Media della velocità di trasmissione	kbit/s	350
				Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	25
S/A	8 – Tasso di ins	uccesso 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
C/A	9 - Ritardo di trasmissione dati in una	Metà del tempo per controllare un indirizzo IP valido tramite un pacchetto	servizi di accesso a Internet a banda	Media del ritardo	msec	27
5/A	singola direzione	ICIMP Echo Reguest/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.R.L.** 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



# 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.r.l.				
·				1°SEM.	
	Anno di riferimento:	2014	Periodo di rilevazione dei dati:	2°SEM.	
	,			ANNO Intero	X

Per.	Deno	minazione indicatore	servizi cui si applica	Misura	Unità di misura	Valore rilevato
				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	servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	na
		attiva		Media	giorni solari	na
				Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	na
				Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	na
		ordini di prima attivazione rivolti a un operatore del servizio di accesso a	servizi di accesso a	Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	na
		larga banda a Internet diverso daquello che fornisce il servizio di accesso diretto per una linea telefonica già	Internet a banda larga	Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo	%	na
		attiva		Media	giorni solari	na
				Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	na
				Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	na
		3) 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	servizi di accesso a	Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	na
S/A	1 - Tempo di attivazione del servizio			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo	%	na
	uei sei vizio			Media	giorni solari	na
				Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	na
		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	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
		intercorre tra l'attivazione della linea telefonica e l'attivazione del servizio		Media	giorni solari	na
		d'accesso a Internet		Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	na
				Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	25
			servizi di accesso a	Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	36
		5) per servizi di accesso a banda larga Wireless	Internet a banda larga	Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo	%	96
			94	Media	giorni solari	22
				Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	936
S/A	2 - Tasso di	a) (servizio realizzato con strutture proprie o Unbundling)	servizi di accesso a Internet a banda larga	Tasso di malfunzionamento	%	4.2
5,71	malfunzionamento	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	36



(Rev 05a) Pag.1



a) servizi realizzati in Unbundling o tramite strutture proprie servizi di accesso a lnternet a banda larga Percentile 95° del tempo di ripi dei malfunzionamenti Percentuale delle riparazio malfunzionamenti completate tempo massimo contrattual		97
tramite strutture proprie larga malfunzionamenti completate	lavorativo	
previsto	oni dei e entro il %	95
S/A 3 - Tempo di riparazione	lavorative	41
dei malfunzionamenti  Percentile 80° del tempo di ripri dei malfunzionamenti	i quelle non lavorative	na
b) Percentile 95° del tempo di ripri dei malfunzionamenti	lavorative	na
(servizi realizzati utilizzando servizi in wholesale)  Internet a banda Percentuale delle riparazio malfunzionamenti completate tempo massimo contrattual previsto	e entro il % Imente %	na
Tempo medio di riparazi	ore comprese one quelle non lavorative	na
1) tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta "operatore umano"     servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	secondi	na (IVR NON PRESENT E)
4 - Tempo di risposta alle chiamate ai servizi  2) tempo di risposta dell'operatore servizi di accesso a entranti	chiamate secondi	na
S/A alle chiamate al servizi di assistenza clienti dell'operatore diparlare con l'operatore umano dopo la selezione da parte dell'utente della scelta che consente diparlare con l'operatore umano dell'utente della scelta che consente diparlare con l'operatore umano dell'utente della scelta che consente diparlare con l'operatore umano dell'utente della scelta che consente diparlare con l'operatore umano dell'utente della scelta che consente diparlare con l'operatore umano dell'utente della scelta che consente diparlare con l'operatore umano dell'utente della scelta che consente diparlare con l'operatore umano dell'utente della scelta che consente diparlare con l'operatore umano dell'utente della scelta che consente diparlare con l'operatore umano dell'utente della scelta che consente diparlare con l'operatore umano dell'utente della scelta che consente diparlare con l'operatore umano dell'utente della scelta che consente diparlare con l'operatore umano dell'utente della scelta che consente diparlare con l'operatore umano dell'utente della scelta che consente diparlare con l'operatore umano dell'utente della scelta che consente diparlare con l'operatore umano dell'utente della scelta che consente diparlare con l'operatore umano dell'utente della scelta che consente diparlare con l'operatore umano dell'utente della scelta che consente diparlare con l'operatore umano dell'utente della scelta che consente diparlare con l'operatore umano dell'utente della scelta che consente diparlare con l'operatore umano della scelta che che che consente diparlare con l'operatore umano della scelta che che che che che che che che che		na
servizi di accesso a Tempo medio di risposta alle de entranti	chiamate secondi	20
3) tempo totale di risposta dell'operatore umano  Internet a banda larga e a banda stretta  Percentuale di chiamate entrari tempo di risposta è inferiore secondi		63
A 5 - Addebiti contestati	rato e il %	na
ha reclamato  servizi di accesso a Internet a banda larga  Rapporto tra il numero dei ricevuti nel periodo consider numero di fatture emesse nell periodo	rato e il %	2
6 – Indisponibilità del Probabilità che nessun modem sia servizi di accesso a contratto	ogia di	na
S/A servizio di accesso in dial-up (1) disponibile ad accettare chiamate in dial-up Internet a banda stretta Rapporto tra il tempo in cui modern è disponibile ad accettare chiamate in dial-up chiamate in dial-up rispetto al prosservazione	cettare %	na
Tipologie di contratto Descrizione della tipologie di d	contratto	AsLow
Percentile 95° della velocil trasmissione	tà di kbit/s	4000
Percentile 5° della velocit:	à di kbit/s	3500
servizi di accesso a Media della velocità di trasm	nissione kbit/s	3700
S/A 7 - Velocità di trasmissione dati (2) Internet a banda larga e a banda trasmissione dati (2) Deviazione standard della ve trasmissione	elocità di kbit/s	45
Percentile 95° della veloci	tà di kbit/s	384
trasmissione Percentile 5° della velocita	à di kbit/s	320
b) uploading trasmissione  Media della velocità di trasm	nissione kbit/s	350

(Rev 05a) Pag.1



				Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	25
S/A	8 – Tasso di insi	uccesso 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 trasmissione dati in una	Indirizzo ID valido tramite un nacchetto	servizi di accesso a Internet a banda	Media del ritardo	msec	26
3/A	singola direzione ICMP Echo Request/Reply (PING)	stretta e larga	Deviazione standard del ritardo	msec	6.6	

#### 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.R.L.** 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



# Allegato 6. Prestazioni fornite con l'offerta di base

Numeri e indirizzi di assistenza

Idoneità a ricevere servizi Video

2G/3G, WiFi, satellitare)

Tecnologie utilizzate per fornire il servizio (es. Dial-up POTS, Dial up ISDN, ADSL, ADSL2, ADSL2+, fibra ottica, Wireless, quali

Eventuali caratteristiche minime della rete d'utente

Idoneità ad utilizzare giochi interattivi on-line

Idoneità ad utilizzare sistemi VoIP forniti da altri operatori

Profilo di tariffazione (quali i costi di attivazione, i costi di abbonamento e i costi relativi all'utilizzo del servizio)

Prestazioni fornite con l'offerta di base	Note
Denominazione dell'offerta	As Low
Banda nominale	4Mbs Download 256 Mbs Upload
Indirizzi IP pubblici	N° 1
Indirizzi IP privati	DHCP
Indirizzi IP assegnati staticamente	N° 1
Indirizzi IP assegnati dinamicamente	NO
Eventuali limitazioni nelle connessioni con indirizzi IP unicast	
(anche con specifici sottoinsiemi)	SI (No multicast)
Eventuali limitazioni nelle connessioni con indirizzi IP multicast	
(anche con specifici sottoinsiemi)	NA
Eventuali limitazioni nell'uso delle porte	NO
Eventuali ulteriori limitazioni del servizio d'accesso a Internet	NO
Disponibilità di meccanismi di QoS	SI
Antivirus, firewall	NO
Eventuali limitazioni della disponibilità del servizio nell'arco	
della giornata ovvero il profilo orario che caratterizza ciascuna	
offerta e le modalità utilizzate per assicurarlo	NO
Assistenza tecnica	0110161616

Tabella 1 Informazioni relative alle prestazioni di base offerte dagli operatori agli utenti finali con il servizio di accesso a Internet.

Indicatori ex art 8 C6 244/08/CSP e smi		
Tipo codice prodotto	AsLOw	
	DownLoad	Upload
Banda Minima 5 percentile Kbs	3500	384
Banda massima 95 percentile kbs	4000	320
Tasso insuccesso %	1.7	1.8
Media velocità trasmissione kbs	3700	350
Ritardo massimo trasmissione singola direzione ms	25	
Tasso perdita ping %	0.8	

assistenza@bbbell.it

Hiperlan

Solo PC

NO

SI SI

Attivazione 90 € canone mese 28€

**BBBELL S.R.L.** 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

(Rev 05a)