

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: **NEWTEC SRL**

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	Attivazione di servizi di accesso a internet a banda larga su linee telefoniche in tecnologia di accesso FWA	servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	60
				Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	75
				Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	90
				Media	giorni solari	30
				Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	46
	2 - Tasso di malfunzionamento	(servizio realizzato utilizzando servizi wholesale)	servizi di accesso a Internet a banda larga	Tasso di malfunzionamento	%	<3
	3 - Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	(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	72
				Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	120
				Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	95
				Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	48
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		25
				Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	secondi	180
		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	Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	40
				Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	secondi	205
		3) tempo totale di risposta dell'operatore umano	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	40
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	%	/
			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	%	/

WIRTEK FTTC 200/20

WIRTEK FTTC 200/20						
S/A	7 – Velocità di trasmissione dati (2)	Tipologie di contratto		Descrizione della tipologie di contratto	WIRTEK FTTC 200/20	FTTC
		a) downloading	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta		Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s
b) uploading	Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s		45000		
	Media della velocità di trasmissione	kbit/s		68000		
Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	3291				
S/A	8 – Tasso di insuccesso nella trasmissione dati	servizi di accesso a Internet a banda stretta e larga	Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	8200	
			Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	4000	
			Media della velocità di trasmissione	kbit/s	4700	
			Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	1932	
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	Rapporto tra le trasmissioni dei dati fallite e il numero totale dei tentativi di trasmissione effettuate nel periodo in cui è effettuata prova	%	<4
				Media del ritardo	msec	11
				Deviazione standard del ritardo	msec	3