## 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:			Master Training SRI			
				1° SEM.		
		Anno di riferimento:	2020	Periodo di rilevazione dei dati:	2° SEM.	
	,				ANNO Intero	X

Per.	Denor	ninazione indicatore	servizi cui si applica	Misura	Unità di misura	Valore rilevato
		ordini di prima attivazione relativi a 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	Internet a banda	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		N/A
				Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	0	N/A
				Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	20
		2) ordini di prima attivazione rivolti a		Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	25
	1 - Tempo di attivazione del servizio	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	Internet a banda larga	Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	94%
				Media	giorni solari	23
				Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	53
		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	Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	N/A
				Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	N/A
S/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
		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	Internet a banda	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

I				Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	N/A
		5) per servizi di accesso a banda larga Wireless	larga	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
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
3/A		b) (servizio realizzato utilizzando servizi wholesale)	servizi di accesso a Internet a banda larga	Tasso di malfunzionamento	%	1
				Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	N/A
		a)		Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	N/A
		servizi realizzati İn Unbundling o tramite strutture proprie		Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	N/A

S/IA 3-Tempo di riparazione dei malfunzionamenti dei malfunzionamenti per di malfunzionamenti di malfunzio							
Percentile 80° del tempo di riparazione del maffunzionamenti cui ri tempo di riparazione quiele non la vorative servizi di accesso a internet a banda larga a banda stretta selle chiamate al servizi di assistenza cilenti dell'operatore umano a 3) tempo totale di risposta dell'operatore umano a 3) tempo totale di risposta dell'operatore umano a 3) tempo totale di risposta dell'operatore umano a fore comprese quiele non lavorative servizi di accesso a non manori contrattualmente previsito di accesso a non care comprese quelle non lavorative servizi di accesso a non manori contrattualmente previsito di accesso a non contrattualmente dell'operatore umano dell'operatore dell'operatore umano dell'operatore dell'operatore umano dell'o		3 - Tempo di riparazione			Tempo medio di riparazione	quelle non	N/A
A - Tempo di risposta e la chiamate ai servizi di accesso a Internet a banda larga		dei malfunzionamenti				quelle non	8
wholesale)  Iarga  Iarg			b)	Internet a banda		quelle non	8
Tempo medio di riparazione quelle inon lavorative  1) tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta "operatore umano"  1) tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta "operatore umano"  1) tempo di risposta dell'operatore umano di risposta dell'operatore umano dopo la selezione da parte dell'utente della scelta che consente dipartare con l'operatore umano  3) tempo totale di risposta dell'operatore umano  5ervizi di accesso a internet a banda larga e a banda stretta  5 - Addebiti contestati  A 5 - Addebiti contestati  Fercentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato  Fercentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato  5 - Addebiti contestati  Fercentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato  5 - Addebiti contestati  Fercentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato  5 - Addebiti contestati  Fercentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato  5 - Addebiti contestati  Fercentuale di riaposta alle chiamate entranti n cui ri tempo di risposta è inferiore a 20  5 - Addebiti contestati  Fercentuale di riaposta alle chiamate entranti n cui ri tempo di risposta è inferiore a 20  5 - Addebiti contestati  Fercentuale di riaposta alle chiamate entranti n cui ri tempo di risposta è inferiore a 20  5 - Addebiti contestati  Fercentuale di risposta alle chiamate entranti n cui ri tempo di risposta è inferiore a 20  5 - Addebiti contestati  Fercentuale di risposta alle chiamate entranti n cui ri tempo di risposta entranti n cui ri tempo di risposta è inferiore a 20  5 - Addebiti contestati  Fercentuale di risposta alle chiamate entranti n cui ri tempo di risposta entranti n cui ri tempo di risposta entranti n cui ri tempo di risposta è inferiore a 20  5 - Addebiti contestati  Fercentuale di risposta alle chiamate entranti n cui ri tempo di risposta entranti n cui ri tempo di risposta entranti n cui ri					malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente	%	98%
A - Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di accesso al sistenza dienti dell'operatore umano dopo la selezione da parte dell'une dell'operatore umano dopo la selezione da parte dell'operatore umano dopo la selezione da parte dell'une dell'operatore umano dell'ope					Tempo medio di riparazione	quelle non	14
S/A alle chiamate al servizi di assistenza cilenti dell'uperatore umano dopo la selezione da parte dell'utente della scelta che consente dell'utente d			accedere alla scelta "operatore	Internet a banda larga e a banda	Media pesata	secondi	N/A
dell'operatore dell'operatore umano dell'operatore umano astretta stretta secondi dell'operatore umano astretta secondi larga e a banda stretta secondi larga e a banda larga e a banda stretta secondi larga e a banda larga e a banda stretta secondi larga e a banda larga e a banda stretta secondi larga larga secondi larga e a banda stretta larga larga secondi larga e a banda larga e a banda larga e a banda larga	0/4	alle chiamate ai servizi di assistenza clienti	umano dopo la selezione da parte dell'utente della scelta che consente	Internet a banda larga e a banda	entranti	secondi	10
3) tempo totale di risposta dell'operatore umano  Internet a banda larga e a banda stretta  Secondi  Secondi  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 Internet a banda stretta  Servizi di accesso a Internet a banda stretta  Servizi di accesso a Internet a banda stretta  Servizi di accesso a Internet a banda larga Internet a banda larga  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  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  Denominazione della tipologia di contratto  Rapporto tra il tempo in cui nessun modem sia disponibile ad accettare chiamate in dial-up  Rapporto tra il tempo in cui nessun modem di siponibile ad accettare chiamate in dial-up rispetto al periodo di osservazione					tempo di risposta è inferiore a 20	%	80
A 5 - Addebiti contestati  Percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato  Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo  Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo  Denominazione della tipologia di contratto  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  Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo  Denominazione della tipologia di contratto  Rapporto tra il tempo in cui nessun modem sia disponibile ad accettare chiamate in dial-up rispetto al periodo di osservazione  N/A  N/A				Internet a banda	entranti	secondi	N/A
A 5 - Addebiti contestati  Percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato  Servizi di accesso a Internet a banda stretta  Servizi di accesso a Internet a banda larga  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 considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo  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  N/A	L		dell'operatore umano		tempo di risposta è inferiore a 20	%	N/A
ha reclamato  servizi di accesso a Internet a banda larga  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  Denominazione della tipologia di contratto  N/A  Probabilità che nessun modem sia disponibile ad accettare chiamate in dial-up  N/A  Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo  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  N/A		5 - Addehiti contestati		Internet a banda	ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo	%	0
S/A S/A Servizio di accesso in dial-up (1)  Probabilità che nessun modem sia disponibile ad accettare chiamate in dial-up  S/A Servizio di accesso in dial-up (1)  Rapporto tra il tempo in cui nessun modem è disponibile ad accettare chiamate in dial-up rispetto al periodo di osservazione  Servizi di accesso a Internet a banda stretta  Rapporto tra il tempo in cui nessun modem è disponibile ad accettare chiamate in dial-up rispetto al periodo di osservazione		3 - Addebiti Contestati	ha reclamato	Internet a banda	ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso	%	0,9
S/A servizio di accesso in dial-up (1) disponibile ad accettare chiamate in dial-up (1) dial-up (1) S/A servizio di accesso in dial-up (1) dial-up (1) S/A servizio di accesso di accesso di accettare chiamate in dial-up rispetto al periodo di osservazione (1) S/A servizio di accesso di accesso di accesso di accettare chiamate in dial-up rispetto al periodo di osservazione (1) S/A servizio di accesso di accesso di accesso di accettare chiamate in dial-up rispetto al periodo di osservazione (1) S/A servizio di accesso di acc	S/A		disponibile ad accettare chiamate in	Internet a banda	Denominazione della tipologia di		N/A
Tipologie di contratto  Descrizione della tipologie di contratto  N/A		A servizio di accesso			modem è disponibile ad accettare chiamate in dial-up rispetto al periodo di	%	N/A
			Tipologie di contratto		Descrizione della tipologie di contratto		N/A

S/A		7 – Velocità di trasmissione dati (2)	a) downloading	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	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
	6/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	6/A	8 – Tasso di insu	8 – Tasso di insuccesso nella trasmissione dati		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
Г		0 5" 1 "	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
S/A	6/A	9 - Ritardo di trasmissione dati in una singola direzione			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)