

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: Metis S.r.l.

Anno di riferimento:	<span style="background-color: yellow;">2017</span>	Periodo di rilevazione dei dati:	1° SEM.	<span style="background-color: yellow;"></span>
			2° SEM.	<span style="background-color: yellow;"></span>
			ANNO Intero	<span style="background-color: yellow;">X</span>

Per.	Denominazione indicatore	servizi cui si applica	Misura	Unità di misura	Valore rilevato
	1) 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	servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	<span style="background-color: yellow;">**</span>
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	<span style="background-color: yellow;">**</span>
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	<span style="background-color: yellow;">**</span>
			Media	giorni solari	<span style="background-color: yellow;">**</span>
			Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	<span style="background-color: yellow;">**</span>
	2) ordini di prima attivazione rivolti a un operatore del servizio di accesso a larga banda a Internet diverso da quello che fornisce il servizio di accesso diretto per una linea telefonica già attiva <b>(WHOLESALE &amp; SHARED ACCESS)</b>	servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	<span style="background-color: yellow;">**</span>
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	<span style="background-color: yellow;">**</span>
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	<span style="background-color: yellow;">**</span>
			Media	giorni solari	<span style="background-color: yellow;">**</span>
			Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	<span style="background-color: yellow;">**</span>
			Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	<span style="background-color: yellow;">**</span>

S/A

1 - Tempo di attivazione del servizio

3) ordini di variazione dell'operatore che fornisce il servizio di accesso a Internet per una linea in cui è già attivo il servizio di accesso a larga banda a Internet	servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	**
		Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	**
		Media	giorni solari	**
		Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	**
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 ( <b>ULL &amp; NAKED WHOLESALE</b> ) <b>4) ordini di contestuale ordine di attivazione di nuova linea telefonica oppure di non contestuale ordine di</b>		Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	**
		Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	**
		Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	**
		Media	giorni solari	**

		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 (ULL & NAKED WHOLESALE)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 (ULL & NAKED WHOLESALE)	servizi di accesso a Internet a banda larga	Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	**
		5) per servizi di accesso a banda larga Wireless	servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	16
				Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	35
				Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	86
				Media	giorni solari	8
				Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	**
S/A	2 - Tasso di	a) (servizio realizzato con strutture proprie o Unbundling) a) (servizio realizzato con strutture proprie o Unbundling)	servizi di accesso a Internet a banda larga	Tasso di malfunzionamento	%	1,20%

	malfunzionamento	b) (servizio realizzato utilizzando servizi wholesale) b) (servizio realizzato utilizzando servizi wholesale)	servizi di accesso a Internet a banda larga	Tasso di malfunzionamento	%	**
S/A	3 - Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	a) servizi realizzati in Unbundling o tramite strutture proprie) 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	48
				Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	100
				Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	94
				Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	48
		b) (servizi realizzati utilizzando servizi in wholesale) 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	**
				Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	**
				Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	**
				Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	**
4 - Tempo di risposta	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	**	
	2) tempo di risposta dell'operatore umano dopo la selezione da parte dell'utente	servizi di accesso a Internet a banda	Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	secondi	30	

S/A	alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore	<p>dopo la selezione da parte dell'utente della scelta che consente di parlare con l'operatore umano</p>	<p>a Internet a banda larga e a banda stretta</p>	<p>Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi</p>	%	80%
		<p>3) tempo totale di risposta dell'operatore umano</p>	<p>servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta</p>	<p>Tempo medio di risposta alle chiamate entranti</p>	secondi	**
				<p>Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi</p>	%	**
A	5 - Addebiti contestati	<p>Percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato</p>	<p>servizi di accesso a Internet a banda stretta</p>	<p>Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo</p>	%	**
			<p>servizi di accesso a Internet a banda larga</p>	<p>Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo</p>	%	2
S/A	6 – Indisponibilità del servizio di accesso in dial-up (1)	<p>Probabilità che nessun modem sia disponibile ad accettare chiamate in dial-up</p>	<p>servizi di accesso a Internet a banda stretta</p>	<p>Denominazione della tipologia di contratto</p>		**
				<p>Rapporto tra il tempo in cui nessun modem è disponibile ad accettare chiamate in dial-up rispetto al periodo di osservazione</p>	%	**
S/A	7 – Velocità di trasmissione dati (2)	<p>a) downloading</p>	<p>servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta</p>	<p>Tipologie di contratto</p>	<p>Descrizione della tipologie di contratto</p>	**
				<p>Percentile 95° della velocità di trasmissione</p>	kbit/s	**
				<p>Percentile 5° della velocità di trasmissione</p>	kbit/s	**
				<p>Media della velocità di trasmissione</p>	kbit/s	**
				<p>Deviazione standard della velocità di trasmissione</p>	kbit/s	**
				<p>Percentile 95° della velocità di trasmissione</p>	kbit/s	**

		b) uploading		Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	**
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	**
				Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	**
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	%	**
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	**
				Deviazione standard del ritardo	msec	**

#### **LEGENDA**

Per. = Periodicità della rilevazione

S/A = Semestrale ed annuale

A = Annuale

(1) Aggiungere stesso gruppo per ciascuna denominazione di tipologia di contratto

(2) Possono essere aggiunti stessi gruppi in funzione delle tipologie di contratto