

OPERATORE:	IRIDEOS S.p.A.		1° SEM.	
Anno di riferimento:	2019	Periodo di rilevazione dei dati:	2° SEM.	X
			ANNO Intero	

Per.	Denominazione indicatore	servizi cui si applica	Misura	Unità di misura	Valore rilevato	
S/A	1 - Tempo di attivazione del servizio (per la banda larga wireless hanno inciso sul dato i contratti sottoscritti poco prima che il servizio fosse disponibile sulla zona)	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	
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari		
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%		
			Media	giorni solari		
		2) ordini di prima attivazione rivolti a un operatore del servizio di accesso a banda larga a Internet diverso da quello 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	10
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	10	
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	100,00	
			Media	giorni solari	10	
		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 banda larga a Internet	servizi di accesso a Internet a banda larga	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		
		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	servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	11
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	23,66	
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	99,16	
			Media	giorni solari	9,17	
		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	
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari		
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%		
			Media	giorni solari		
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	%	2,47
		b) (servizio realizzato utilizzando servizi wholesale)	servizi di accesso a Internet a banda larga	Tasso di malfunzionamento	%	11,3
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 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	240,4
			Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	507,65	
			Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	52,42	
			Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	161,66	
		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	95,4
			Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	268,7	
			Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	83,74	
			Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	70,92	
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	secondi	44
			Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	secondi	53	
		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	%	62,21
			Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	secondi		
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	%	

Operatore	Territorio	Profilo	Velocità (down/up)	Periodo	Tipo	Media	Dev. Std	Min	Max
IRIDEOS	Emilia Romagna	Mc-Link 02 10240/1024	10,2 Mbps 1,0 Mbps	01 Lug 2019 31 Dic 2019	Download	5,9 Mbps	2747,2	0,0 Kbps	
IRIDEOS	Emilia Romagna	Mc-Link 02 10240/1024	10,2 Mbps 1,0 Mbps	01 Lug 2019 31 Dic 2019	Ping	7,5 ms	27,8		8,8 ms
IRIDEOS	Emilia Romagna	Mc-Link 02 10240/1024	10,2 Mbps 1,0 Mbps	01 Lug 2019 31 Dic 2019	Upload	458,8 Kbps	212,7	0,0 Kbps	
IRIDEOS	Emilia Romagna	Mc-Link 03 30720/3072	30,7 Mbps 3,1 Mbps	01 Lug 2019 31 Dic 2019	Download	24,2 Mbps	11626,5	0,0 Kbps	
IRIDEOS	Emilia Romagna	Mc-Link 03 30720/3072	30,7 Mbps 3,1 Mbps	01 Lug 2019 31 Dic 2019	Ping	13,2 ms	6,8		17,7 ms
IRIDEOS	Emilia Romagna	Mc-Link 03 30720/3072	30,7 Mbps 3,1 Mbps	01 Lug 2019 31 Dic 2019	Upload	876,8 Kbps	750,9	0,0 Kbps	
IRIDEOS	Lazio	Mc-Link 02 10240/1024	10,2 Mbps 1,0 Mbps	01 Lug 2019 31 Dic 2019	Download	6,3 Mbps	2915,9	0,0 Kbps	
IRIDEOS	Lazio	Mc-Link 02 10240/1024	10,2 Mbps 1,0 Mbps	01 Lug 2019 31 Dic 2019	Ping	27,1 ms	35,3		33,6 ms
IRIDEOS	Lazio	Mc-Link 02 10240/1024	10,2 Mbps 1,0 Mbps	01 Lug 2019 31 Dic 2019	Upload	460,2 Kbps	214,1	0,0 Kbps	
IRIDEOS	Lazio	Mc-Link 03 30720/3072	30,7 Mbps 3,1 Mbps	01 Lug 2019 31 Dic 2019	Download	24,2 Mbps	11659,5	0,0 Kbps	
IRIDEOS	Lazio	Mc-Link 03 30720/3072	30,7 Mbps 3,1 Mbps	01 Lug 2019 31 Dic 2019	Ping	11,1 ms	5,9		15,0 ms
IRIDEOS	Lazio	Mc-Link 03 30720/3072	30,7 Mbps 3,1 Mbps	01 Lug 2019 31 Dic 2019	Upload	2,6 Mbps	1254,1	0,0 Kbps	
IRIDEOS	Puglia	Mc-Link 02 10240/1024	10,2 Mbps 1,0 Mbps	01 Lug 2019 31 Dic 2019	Download	4,7 Mbps	2298,5	0,0 Kbps	
IRIDEOS	Puglia	Mc-Link 02 10240/1024	10,2 Mbps 1,0 Mbps	01 Lug 2019 31 Dic 2019	Ping	20,1 ms	10,4		26,7 ms
IRIDEOS	Puglia	Mc-Link 02 10240/1024	10,2 Mbps 1,0 Mbps	01 Lug 2019 31 Dic 2019	Upload	793,2 Kbps	386,2	0,0 Kbps	
IRIDEOS	Toscana	Mc-Link 02 10240/1024	10,2 Mbps 1,0 Mbps	01 Lug 2019 31 Dic 2019	Download	8,5 Mbps	3922,3	0,0 Kbps	
IRIDEOS	Toscana	Mc-Link 02 10240/1024	10,2 Mbps 1,0 Mbps	01 Lug 2019 31 Dic 2019	Ping	18,3 ms	28,9		22,6
IRIDEOS	Toscana	Mc-Link 02 10240/1024	10,2 Mbps 1,0 Mbps	01 Lug 2019 31 Dic 2019	Upload	858,6 Kbps	403	0,0 Kbps	
IRIDEOS	Toscana	Mc-Link 03 30720/3072	30,7 Mbps 3,1 Mbps	01 Lug 2019 31 Dic 2019	Download	24,8 Mbps	11932,4	0,0 Kbps	
IRIDEOS	Toscana	Mc-Link 03 30720/3072	30,7 Mbps 3,1 Mbps	01 Lug 2019 31 Dic 2019	Ping	21,8 ms	10,9		28,7 ms
IRIDEOS	Toscana	Mc-Link 03 30720/3072	30,7 Mbps 3,1 Mbps	01 Lug 2019 31 Dic 2019	Upload	2,6 Kbps	1246,9	0,0 Kbps	
IRIDEOS	Trentino Alto Adige	Mc-Link 02 10240/1024	10,2 Mbps 1,0 Mbps	01 Lug 2019 31 Dic 2019	Download	7,4 Mbps	3555,5	0,0 Kbps	
IRIDEOS	Trentino Alto Adige	Mc-Link 02 10240/1024	10,2 Mbps 1,0 Mbps	01 Lug 2019 31 Dic 2019	Ping	10,3 ms	31,5		17,1 ms
IRIDEOS	Trentino Alto Adige	Mc-Link 02 10240/1024	10,2 Mbps 1,0 Mbps	01 Lug 2019 31 Dic 2019	Upload	738,2 Kbps	345,5		
IRIDEOS	Trentino Alto Adige	Mc-Link 03 30720/3072	30,7 Mbps 3,1 Mbps	01 Lug 2019 31 Dic 2019	Download	24,0 Mbps	11532	0,0 Kbps	
IRIDEOS	Trentino Alto Adige	Mc-Link 03 30720/3072	30,7 Mbps 3,1 Mbps	01 Lug 2019 31 Dic 2019	Ping	17,0 ms	9,1		28,8 ms
IRIDEOS	Trentino Alto Adige	Mc-Link 03 30720/3072	30,7 Mbps 3,1 Mbps	01 Lug 2019 31 Dic 2019	Upload	2,5 Mbps	1209	0,0 Kbps	
IRIDEOS	Veneto	Mc-Link 02 10240/1024	10,2 Mbps 1,0 Mbps	01 Lug 2019 31 Dic 2019	Download	10,3 Mbps	295,6	10,2 Mbps	
IRIDEOS	Veneto	Mc-Link 02 10240/1024	10,2 Mbps 1,0 Mbps	01 Lug 2019 31 Dic 2019	Ping	30,2 ms	37,1		29,7 ms
IRIDEOS	Veneto	Mc-Link 02 10240/1024	10,2 Mbps 1,0 Mbps	01 Lug 2019 31 Dic 2019	Upload	1,0 Mbps	39,6	958,2 Kbps	
IRIDEOS	Veneto	Mc-Link 03 30720/3072	30,7 Mbps 3,1 Mbps	01 Lug 2019 31 Dic 2019	Download	29,8 Mbps	237,3	29,4 Mbps	
IRIDEOS	Veneto	Mc-Link 03 30720/3072	30,7 Mbps 3,1 Mbps	01 Lug 2019 31 Dic 2019	Ping	15,7 ms	0,5		16,6 ms
IRIDEOS	Veneto	Mc-Link 03 30720/3072	30,7 Mbps 3,1 Mbps	01 Lug 2019 31 Dic 2019	Upload	3,2 Mbps	32,9	3,2 Mbps	