

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: IRIDEOS S.p.A.

Anno di riferimento:	2019	Periodo di rilevazione dei dati:	1° SEM.
			2° SEM.
			ANNO Intero
			X

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)	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		
				-		
		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	9	
			Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-		
		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		
			Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-		
		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	18,04	
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	99,45	
			Media	giorni solari	9,15	
			Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-		
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	%	6,5
		b) (servizio realizzato utilizzando servizi wholesale)	servizi di accesso a Internet a banda larga	Tasso di malfunzionamento	%	22,1
	a)	servizi di accesso a	Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	166	
			Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	400,8	

S/A	3 - Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	servizi realizzati in Unbundling o tramite strutture proprie	Internet a banda larga	Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	68,62		
				Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	113,92		
		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	75		
				Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	221		
				Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	88,14		
				Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	58		
		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
				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	Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	secondi	62
Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%					53,14		
3) tempo totale di risposta dell'operatore umano	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta			Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	secondi			
				Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 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		%	N/D		

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 Gen 2019 31 Dic 2019	Download	6,6 Mbps	2046,6	0,0 Kbps	
IRIDEOS	Emilia Romagna	Mc-Link 02 10240/1024	10,2 Mbps 1,0 Mbps	01 Gen 2019 31 Dic 2019	Ping	9,3 ms	19,9		12,2 ms
IRIDEOS	Emilia Romagna	Mc-Link 02 10240/1024	10,2 Mbps 1,0 Mbps	01 Gen 2019 31 Dic 2019	Upload	507,8 Kbps	158,4	0,0 Kbps	
IRIDEOS	Emilia Romagna	Mc-Link 03 30720/3072	30,7 Mbps 3,1 Mbps	01 Gen 2019 31 Dic 2019	Download	27 Mbps	8679,3	0,0 Kbps	
IRIDEOS	Emilia Romagna	Mc-Link 03 30720/3072	30,7 Mbps 3,1 Mbps	01 Gen 2019 31 Dic 2019	Ping	13,8 ms	5,6		20,2 ms
IRIDEOS	Emilia Romagna	Mc-Link 03 30720/3072	30,7 Mbps 3,1 Mbps	01 Gen 2019 31 Dic 2019	Upload	1,6 Mbps	1196,4	0,0 Kbps	
IRIDEOS	Lazio	Mc-Link 02 10240/1024	10,2 Mbps 1,0 Mbps	01 Gen 2019 31 Dic 2019	Download	6,9 Mbps	2273,3	0,0 Kbps	
IRIDEOS	Lazio	Mc-Link 02 10240/1024	10,2 Mbps 1,0 Mbps	01 Gen 2019 31 Dic 2019	Ping	28,2 ms	26,3		33,9 ms
IRIDEOS	Lazio	Mc-Link 02 10240/1024	10,2 Mbps 1,0 Mbps	01 Gen 2019 31 Dic 2019	Upload	503,8 Kbps	167	0,0 Kbps	
IRIDEOS	Lazio	Mc-Link 03 30720/3072	30,7 Mbps 3,1 Mbps	01 Gen 2019 31 Dic 2019	Download	26,7 Mbps	9085,1	0,0 Kbps	
IRIDEOS	Lazio	Mc-Link 03 30720/3072	30,7 Mbps 3,1 Mbps	01 Gen 2019 31 Dic 2019	Ping	11,3 ms	5,3		15,2 ms
IRIDEOS	Lazio	Mc-Link 03 30720/3072	30,7 Mbps 3,1 Mbps	01 Gen 2019 31 Dic 2019	Upload	2,8 Mbps	970,6	0,0 Kbps	
IRIDEOS	Puglia	Mc-Link 02 10240/1024	10,2 Mbps 1,0 Mbps	01 Gen 2019 31 Dic 2019	Download	5,5 Mbps	1911,7	0,0 Kbps	
IRIDEOS	Puglia	Mc-Link 02 10240/1024	10,2 Mbps 1,0 Mbps	01 Gen 2019 31 Dic 2019	Ping	21,0 ms	8,7		26,8 ms
IRIDEOS	Puglia	Mc-Link 02 10240/1024	10,2 Mbps 1,0 Mbps	01 Gen 2019 31 Dic 2019	Upload	870,9 Kbps	300,4	0,0 Kbps	
IRIDEOS	Sardegna	Mc-Link 02 10240/1024	10,2 Mbps 1,0 Mbps	01 Gen 2019 31 Dic 2019	Download	10,1 Mbps	1106,7	10,0 Mbps	
IRIDEOS	Sardegna	Mc-Link 02 10240/1024	10,2 Mbps 1,0 Mbps	01 Gen 2019 31 Dic 2019	Ping	37,9 ms	8		52,4 ms
IRIDEOS	Sardegna	Mc-Link 02 10240/1024	10,2 Mbps 1,0 Mbps	01 Gen 2019 31 Dic 2019	Upload	1,0 Mbps	94,6	1,0 Kbps	
IRIDEOS	Sardegna	Mc-Link 03 30720/3072	30,7 Mbps 3,1 Mbps	01 Gen 2019 31 Dic 2019	Download	28,2 Mbps	3997,9	19,2 Mbps	
IRIDEOS	Sardegna	Mc-Link 03 30720/3072	30,7 Mbps 3,1 Mbps	01 Gen 2019 31 Dic 2019	Ping	36,8 ms	5,5		41,2 ms
IRIDEOS	Sardegna	Mc-Link 03 30720/3072	30,7 Mbps 3,1 Mbps	01 Gen 2019 31 Dic 2019	Upload	3,2 Mbps	203,7	3,1 Mbps	
IRIDEOS	Toscana	Mc-Link 02 10240/1024	10,2 Mbps 1,0 Mbps	01 Gen 2019 31 Dic 2019	Download	9,2 Mbps	3103,2	0,0 Kbps	
IRIDEOS	Toscana	Mc-Link 02 10240/1024	10,2 Mbps 1,0 Mbps	01 Gen 2019 31 Dic 2019	Ping	18,8 ms	22,5		22,7 ms
IRIDEOS	Toscana	Mc-Link 02 10240/1024	10,2 Mbps 1,0 Mbps	01 Gen 2019 31 Dic 2019	Upload	933,8 Kbps	317,2	0,0 Kbps	
IRIDEOS	Toscana	Mc-Link 03 30720/3072	30,7 Mbps 3,1 Mbps	01 Gen 2019 31 Dic 2019	Download	27,3 Mbps	9402,5	0,0 Kbps	
IRIDEOS	Toscana	Mc-Link 03 30720/3072	30,7 Mbps 3,1 Mbps	01 Gen 2019 31 Dic 2019	Ping	23,5 ms	9		28,9 ms
IRIDEOS	Toscana	Mc-Link 03 30720/3072	30,7 Mbps 3,1 Mbps	01 Gen 2019 31 Dic 2019	Upload	2,8 Mbps	979,5	0,0 Kbps	
IRIDEOS	Trentino Alto Adige	Mc-Link 02 10240/1024	10,2 Mbps 1,0 Mbps	01 Gen 2019 31 Dic 2019	Download	8,2 Mbps	2661,7	0,0 Kbps	
IRIDEOS	Trentino Alto Adige	Mc-Link 02 10240/1024	10,2 Mbps 1,0 Mbps	01 Gen 2019 31 Dic 2019	Ping	11,5 ms	22,7		18,9 ms
IRIDEOS	Trentino Alto Adige	Mc-Link 02 10240/1024	10,2 Mbps 1,0 Mbps	01 Gen 2019 31 Dic 2019	Upload	818,6 Kbps	257,7	0,0 Kbps	
IRIDEOS	Trentino Alto Adige	Mc-Link 03 30720/3072	30,7 Mbps 3,1 Mbps	01 Gen 2019 31 Dic 2019	Download	26,8 Mbps	8609,2	0,0 Kbps	
IRIDEOS	Trentino Alto Adige	Mc-Link 03 30720/3072	30,7 Mbps 3,1 Mbps	01 Gen 2019 31 Dic 2019	Ping	18,4 ms	7,2		27,1 ms
IRIDEOS	Trentino Alto Adige	Mc-Link 03 30720/3072	30,7 Mbps 3,1 Mbps	01 Gen 2019 31 Dic 2019	Upload	2,8 Mbps	904,7	0,0 Kbps	
IRIDEOS	Veneto	Mc-Link 02 10240/1024	10,2 Mbps 1,0 Mbps	01 Gen 2019 31 Dic 2019	Download	10,3 Mbps	245,1	10,3 Mbps	
IRIDEOS	Veneto	Mc-Link 02 10240/1024	10,2 Mbps 1,0 Mbps	01 Gen 2019 31 Dic 2019	Ping	30,0 ms	27,9		30,2 ms
IRIDEOS	Veneto	Mc-Link 02 10240/1024	10,2 Mbps 1,0 Mbps	01 Gen 2019 31 Dic 2019	Upload	1,0 Mbps	49,3	926,1 Kbps	
IRIDEOS	Veneto	Mc-Link 03 30720/3072	30,7 Mbps 3,1 Mbps	01 Gen 2019 31 Dic 2019	Download	29,8 Mbps	187,3	29,5 Mbps	
IRIDEOS	Veneto	Mc-Link 03 30720/3072	30,7 Mbps 3,1 Mbps	01 Gen 2019 31 Dic 2019	Ping	15,9 ms	0,6		16,7 ms
IRIDEOS	Veneto	Mc-Link 03 30720/3072	30,7 Mbps 3,1 Mbps	01 Gen 2019 31 Dic 2019	Upload	3,2 Mbps	29,2	3,2 Mbps	