

OPERATORE:	IRIDEOS S.p.A.		1° SEM.	
Anno di riferimento:	2020	Periodo di rilevazione dei dati:	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)	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	n/d
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	n/d	
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	n/d	
			Media	giorni solari	n/d	
		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	41,04	
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	99,71	
Media	giorni solari		9,42			
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	%	1,915
		b) (servizio realizzato utilizzando servizi wholesale)	servizi di accesso a Internet a banda larga	Tasso di malfunzionamento	%	7,17
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	204,5
			Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	459,5	
			Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	58,175	
			Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	138,75	
		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	93
			Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	232,125	
			Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	84,9	
			Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	60,98	
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	40	
		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	%	66,74
			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
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	%	n/d
			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	%	1,04

Operatore	Territorio	Profilo	Velocità (down/up)	Periodo	Tipo	Media	Dev. Std	Min	Max
IRIDEOS	Nazionale	Irideos 01 20480/1024	20,5 Mbps 1,0 Mbps	01 gen 2020 31 dic 2020	Download	17,3 Mbps	3669,7	15,3 Mbps	
IRIDEOS	Nazionale	Irideos 01 20480/1024	20,5 Mbps 1,0 Mbps	01 gen 2020 31 dic 2020	Ping	8,3 ms	3,1		15,8 ms
IRIDEOS	Nazionale	Irideos 01 20480/1024	20,5 Mbps 1,0 Mbps	01 gen 2020 31 dic 2020	Upload	857,8 Kbps	928,3	20,4 Kbps	
IRIDEOS	Nazionale	Irideos 02 105000/22567	105,0 Mbps 22,6 Mbps	01 gen 2020 31 dic 2020	Download	97,2 Mbps	7924,9	84 Mbps	
IRIDEOS	Nazionale	Irideos 02 105000/22567	105,0 Mbps 22,6 Mbps	01 gen 2020 31 dic 2020	Ping	12,2 ms	4,3		18,2
IRIDEOS	Nazionale	Irideos 02 105000/22567	105,0 Mbps 22,6 Mbps	01 gen 2020 31 dic 2020	Upload	20,5 Mbps	1133,1	20,3 Mbps	
IRIDEOS	Lazio	Irideos 01 20480/1024	20,5 Mbps 1,0 Mbps	01 gen 2020 31 dic 2020	Download	15,2 Mbps	646,1	15,3 Mbps	
IRIDEOS	Lazio	Irideos 01 20480/1024	20,5 Mbps 1,0 Mbps	01 gen 2020 31 dic 2020	Ping	15,8 ms	1		17,5 ms
IRIDEOS	Lazio	Irideos 01 20480/1024	20,5 Mbps 1,0 Mbps	01 gen 2020 31 dic 2020	Upload	33,3 Kbps	27,4	n/d	
IRIDEOS	Lazio	Irideos 02 105000/22567	105,0 Mbps 22,6 Mbps	01 gen 2020 31 dic 2020	Download	93,9 Mbps	7889	93,8 Mbps	
IRIDEOS	Lazio	Irideos 02 105000/22567	105,0 Mbps 22,6 Mbps	01 gen 2020 31 dic 2020	Ping	16,3 ms	1		17,5 ms
IRIDEOS	Lazio	Irideos 02 105000/22567	105,0 Mbps 22,6 Mbps	01 gen 2020 31 dic 2020	Upload	20,4 Mbps	331,1	20,3 Mbps	
IRIDEOS	Liguria	Irideos 01 20480/1024	20,5 Mbps 1,0 Mbps	01 gen 2020 31 dic 2020	Download	16,1 Mbps	522,2	16,0 Mbps	
IRIDEOS	Liguria	Irideos 01 20480/1024	20,5 Mbps 1,0 Mbps	01 gen 2020 31 dic 2020	Ping	8,2 ms	0,8		8,6 ms
IRIDEOS	Liguria	Irideos 01 20480/1024	20,5 Mbps 1,0 Mbps	01 gen 2020 31 dic 2020	Upload	1,0 Mbps	341,3	1,0 Mbps	
IRIDEOS	Liguria	Irideos 02 105000/22567	105,0 Mbps 22,6 Mbps	01 gen 2020 31 dic 2020	Download	93,1 Mbps	6045,1	88,5 Mbps	
IRIDEOS	Liguria	Irideos 02 105000/22567	105,0 Mbps 22,6 Mbps	01 gen 2020 31 dic 2020	Ping	7,1 ms	0,5		7,5 ms
IRIDEOS	Liguria	Irideos 02 105000/22567	105,0 Mbps 22,6 Mbps	01 gen 2020 31 dic 2020	Upload	20,6 Mbps	59,6	20,5 Mbps	
IRIDEOS	Lombardia	Irideos 01 20480/1024	20,5 Mbps 1,0 Mbps	01 gen 2020 31 dic 2020	Download	18,3 Mbps	4414,4	17,8 Mbps	
IRIDEOS	Lombardia	Irideos 01 20480/1024	20,5 Mbps 1,0 Mbps	01 gen 2020 31 dic 2020	Ping	6,7 ms	0,5		7,4 ms
IRIDEOS	Lombardia	Irideos 01 20480/1024	20,5 Mbps 1,0 Mbps	01 gen 2020 31 dic 2020	Upload	968,1	1093,9	901,2 Kbps	
IRIDEOS	Trentino-Alto Adige	Irideos 02 105000/22567	105,0 Mbps 22,6 Mbps	01 gen 2020 31 dic 2020	Download	91,0 Mbps	8488,8	84,0 Mbps	
IRIDEOS	Trentino-Alto Adige	Irideos 02 105000/22567	105,0 Mbps 22,6 Mbps	01 gen 2020 31 dic 2020	Ping	9,8 ms	3		18,4 ms
IRIDEOS	Trentino-Alto Adige	Irideos 02 105000/22567	105,0 Mbps 22,6 Mbps	01 gen 2020 31 dic 2020	Upload	20,5 Mbps	1815,2	20,5 Mbps	