

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:	2021	Periodo di rilevazione dei dati:	1° SEM.	X
			2° SEM.	
			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)	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	
			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	
			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	49,35
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	75
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	99,00
			Media	giorni solari	17,46
			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)	Tasso di malfunzionamento	%	8,0
		b) (servizio realizzato utilizzando servizi wholesale)	Tasso di malfunzionamento	%	8,0
	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	51
			Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	300
			Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	91

S/A	3 - Tempo di riparazione dei malfunzionamenti			Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	98
		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	51
				Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	300
				Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	91
				Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	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
		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	46
				Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	64,25
		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				%	

Indicatori di qualità ex delibera 244/08/CSP e s.m.i – valori misurati dalla Fondazione Ugo Bordoni –									
Operatore	Territorio	Profilo	Velocità (down/up)	Periodo	Tipo	Media	Dev. Std	Min	Max
IRIDEOS	Nazionale	Irideos 01 20000/1000	20,0 Mbps 1,0 Mbps	01 Gen 2021 31 dic 2021	Download	16,7 Mbps	1385,8	15,3 Mbps	
IRIDEOS	Nazionale	Irideos 01 20000/1000	20,0 Mbps 1,0 Mbps	01 Gen 2021 31 dic 2021	Ping	18,6 ms	28,9		46,7 ms
IRIDEOS	Nazionale	Irideos 01 20000/1000	20,0 Mbps 1,0 Mbps	01 Gen 2021 31 dic 2021	Upload	697,7 Kbps	413,6	N/d	
IRIDEOS	Nazionale	Irideos 02 100000/20000	100,0 Mbps 20 Mbps	01 Gen 2021 31 dic 2021	Download	93,0 Mbps	7279,5	82,0 Mbps	
IRIDEOS	Nazionale	Irideos 02 100000/20000	100,0 Mbps 20 Mbps	01 Gen 2021 31 dic 2021	Ping	13,0 ms	10,9		21,7 ms
IRIDEOS	Nazionale	Irideos 02 100000/20000	100,0 Mbps 20 Mbps	01 Gen 2021 31 dic 2021	Upload	17,9 Mbps	6209,3	1,9 Mbps	
IRIDEOS	Abruzzo	Irideos 01 20000/1000	20,0 Mbps 1,0 Mbps	01 Gen 2021 31 dic 2021	Download	16,2 Mbps	1602,7	13,7 Mbps	
IRIDEOS	Abruzzo	Irideos 01 20000/1000	20,0 Mbps 1,0 Mbps	01 Gen 2021 31 dic 2021	Ping	36,8 ms	81,6		37,0 ms
IRIDEOS	Abruzzo	Irideos 01 20000/1000	20,0 Mbps 1,0 Mbps	01 Gen 2021 31 dic 2021	Upload	229,0 Kbps	13,6	222,4 Kbps	
IRIDEOS	Campania	Irideos 02 100000/20000	100,0 Mbps 20 Mbps	01 Gen 2021 31 dic 2021	Download	91,7 Mbps	13295,7	64,6 Mbps	
IRIDEOS	Campania	Irideos 02 100000/20000	100,0 Mbps 20 Mbps	01 Gen 2021 31 dic 2021	Ping	19,7 ms	1,6		21,9 ms
IRIDEOS	Campania	Irideos 02 100000/20000	100,0 Mbps 20 Mbps	01 Gen 2021 31 dic 2021	Upload	5,1 Mbps	5421,9	48,3 Kbps	
IRIDEOS	Lazio	Irideos 01 20000/1000	20,0 Mbps 1,0 Mbps	01 Gen 2021 31 dic 2021	Download	15,3 Mbps	425,0	15,3	
IRIDEOS	Lazio	Irideos 01 20000/1000	20,0 Mbps 1,0 Mbps	01 Gen 2021 31 dic 2021	Ping	16,8 ms	32,7		18,4 ms
IRIDEOS	Lazio	Irideos 01 20000/1000	20,0 Mbps 1,0 Mbps	01 Gen 2021 31 dic 2021	Upload	27,3 Kbps	55,0	N/d	
IRIDEOS	Lazio	Irideos 02 100000/20000	100,0 Mbps 20 Mbps	01 Gen 2021 31 dic 2021	Download	93,7 Mbps	6654,1	93,5 Mbps	
IRIDEOS	Lazio	Irideos 02 100000/20000	100,0 Mbps 20 Mbps	01 Gen 2021 31 dic 2021	Ping	17,7 ms	18,5		18,9 ms
IRIDEOS	Lazio	Irideos 02 100000/20000	100,0 Mbps 20 Mbps	01 Gen 2021 31 dic 2021	Upload	20,2 Mbps	1546,1	20,2	
IRIDEOS	Liguria	Irideos 01 20000/1000	20,0 Mbps 1,0 Mbps	01 Gen 2021 31 dic 2021	Download	16,1 Mbps	264,1	15,8 Mbps	
IRIDEOS	Liguria	Irideos 01 20000/1000	20,0 Mbps 1,0 Mbps	01 Gen 2021 31 dic 2021	Ping	8,2 ms	0,6		8,6 ms
IRIDEOS	Liguria	Irideos 01 20000/1000	20,0 Mbps 1,0 Mbps	01 Gen 2021 31 dic 2021	Upload	1,0 Mbps	15,7	1,0 Mbps	
IRIDEOS	Liguria	Irideos 02 100000/20000	100,0 Mbps 20 Mbps	01 Gen 2021 31 dic 2021	Download	93,9 Mbps	3371,7	93,3 Mbps	
IRIDEOS	Liguria	Irideos 02 100000/20000	100,0 Mbps 20 Mbps	01 Gen 2021 31 dic 2021	Ping	7,2 ms	0,8		7,5 ms
IRIDEOS	Liguria	Irideos 02 100000/20000	100,0 Mbps 20 Mbps	01 Gen 2021 31 dic 2021	Upload	20,6 Mbps	59,9	20,5 Mbps	
IRIDEOS	Lombardia	Irideos 01 20000/1000	20,0 Mbps 1,0 Mbps	01 Gen 2021 31 dic 2021	Download	17,9 Mbps	226,9	17,8 Mbps	
IRIDEOS	Lombardia	Irideos 01 20000/1000	20,0 Mbps 1,0 Mbps	01 Gen 2021 31 dic 2021	Ping	6,5 ms	0,6		7,3 ms
IRIDEOS	Lombardia	Irideos 01 20000/1000	20,0 Mbps 1,0 Mbps	01 Gen 2021 31 dic 2021	Upload	902,1 Kbps	30,5	901,2	
IRIDEOS	Marche	Irideos 01 20000/1000	20,0 Mbps 1,0 Mbps	01 Gen 2021 31 dic 2021	Download	14,5 Mbps	5325,5	N/d	
IRIDEOS	Marche	Irideos 01 20000/1000	20,0 Mbps 1,0 Mbps	01 Gen 2021 31 dic 2021	Ping	29,3 ms	3,0		30,0 ms
IRIDEOS	Marche	Irideos 01 20000/1000	20,0 Mbps 1,0 Mbps	01 Gen 2021 31 dic 2021	Upload	223,6 Kbps	32,6	170,9 Kbps	

Operatore	Territorio	Profilo	Velocità (down/up)	Periodo	Tipo	Media	Dev. Std	Min	Max
IRIDEOS	Marche	Irideos 02 100000/20000	100,0 Mbps 20 Mbps	01 Gen 2021 31 dic 2021	Download	80,3 Mbps	6318,8	70,5 Mbps	
IRIDEOS	Marche	Irideos 02 100000/20000	100,0 Mbps 20 Mbps	01 Gen 2021 31 dic 2021	Ping	22,0 ms	0,7		22,4 ms
IRIDEOS	Marche	Irideos 02 100000/20000	100,0 Mbps 20 Mbps	01 Gen 2021 31 dic 2021	Upload	19,9 Mbps	610,8	19,9 Mbps	
IRIDEOS	Sicilia	Irideos 01 20000/1000	20,0 Mbps 1,0 Mbps	01 Gen 2021 31 dic 2021	Download	18,2 Mbps	357,2	17,9 Mbps	
IRIDEOS	Sicilia	Irideos 01 20000/1000	20,0 Mbps 1,0 Mbps	01 Gen 2021 31 dic 2021	Ping	46,3 ms	2,1		47,3 ms
IRIDEOS	Sicilia	Irideos 01 20000/1000	20,0 Mbps 1,0 Mbps	01 Gen 2021 31 dic 2021	Upload	971,2 Kbps	16,6	970,4 Kbps	
IRIDEOS	Trentino-Alto Adige	Irideos 02 100000/20000	100,0 Mbps 20 Mbps	01 Gen 2021 31 dic 2021	Download	94,1 Mbps	1432,3	93,3 Mbps	
IRIDEOS	Trentino-Alto Adige	Irideos 02 100000/20000	100,0 Mbps 20 Mbps	01 Gen 2021 31 dic 2021	Ping	9,0 ms	1,6		9,2 ms
IRIDEOS	Trentino-Alto Adige	Irideos 02 100000/20000	100,0 Mbps 20 Mbps	01 Gen 2021 31 dic 2021	Upload	20,7	817	20,6	