

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.	
			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)	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	62,60	
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	99,24	
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	96,57	
			Media	giorni solari	23,15	
			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	%	7,17
		b) (servizio realizzato utilizzando servizi wholesale)	servizi di accesso a Internet a banda larga	Tasso di malfunzionamento	%	7,17
	a)	servizi di accesso a	Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	23,26	
			Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	94,51	

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	%	97,42		
				Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	25,29		
		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	23,26		
				Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	94,51		
				Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	97,42		
				Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	25,29		
		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	42
Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%					63,71		
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 Lug 2021 31 dic 2021	Download	16,8 Mbps	3653,7	11,5 Mbps	
IRIDEOS	Nazionale	Irideos 01 20000/1000	20,0 Mbps 1,0 Mbps	01 Lug 2021 31 dic 2021	Ping	18,7 ms	14,6		47,6 ms
IRIDEOS	Nazionale	Irideos 01 20000/1000	20,0 Mbps 1,0 Mbps	01 Lug 2021 31 dic 2021	Upload	875,8 Kbps	1896,9	9,3 Kpps	
IRIDEOS	Nazionale	Irideos 02 100000/20000	100,0 Mbps 20 Mbps	01 Lug 2021 31 dic 2021	Download	83,2 Mbps	18749,7	45,4 Mbps	
IRIDEOS	Nazionale	Irideos 02 100000/20000	100,0 Mbps 20 Mbps	01 Lug 2021 31 dic 2021	Ping	14,9 ms	8,8		25,4 ms
IRIDEOS	Nazionale	Irideos 02 100000/20000	100,0 Mbps 20 Mbps	01 Lug 2021 31 dic 2021	Upload	16,4 Mbps	7184,5	119,4	
IRIDEOS	Abruzzo	Irideos 01 20000/1000	20,0 Mbps 1,0 Mbps	01 Lug 2021 31 dic 2021	Download	16,4 Mbps	1597,4	12,6 Mbps	
IRIDEOS	Abruzzo	Irideos 01 20000/1000	20,0 Mbps 1,0 Mbps	01 Lug 2021 31 dic 2021	Ping	37,1 ms	2,5		39,6 ms
IRIDEOS	Abruzzo	Irideos 01 20000/1000	20,0 Mbps 1,0 Mbps	01 Lug 2021 31 dic 2021	Upload	233,1 Kbps	4,8	228,8 Kbps	
IRIDEOS	Campania	Irideos 02 100000/20000	100,0 Mbps 20 Mbps	01 Lug 2021 31 dic 2021	Download	100,1 Mbps	4831,2	98,9 Mbps	
IRIDEOS	Campania	Irideos 02 100000/20000	100,0 Mbps 20 Mbps	01 Lug 2021 31 dic 2021	Ping	22,7 ms	12,3		27,8 ms
IRIDEOS	Campania	Irideos 02 100000/20000	100,0 Mbps 20 Mbps	01 Lug 2021 31 dic 2021	Upload	9,6 Mbps	8980,8	142,0 Kbps	
IRIDEOS	Emilia-Romagna	Irideos 01 20000/1000	20,0 Mbps 1,0 Mbps	01 Lug 2021 31 dic 2021	Download	29,9 Mbps	18,1	29,9 Mbps	
IRIDEOS	Emilia-Romagna	Irideos 01 20000/1000	20,0 Mbps 1,0 Mbps	01 Lug 2021 31 dic 2021	Ping	8,6 ms	0,6		9,0 ms
IRIDEOS	Emilia-Romagna	Irideos 01 20000/1000	20,0 Mbps 1,0 Mbps	01 Lug 2021 31 dic 2021	Upload	3,0 Mbps	7,9	3,0 Mbps	
IRIDEOS	Emilia-Romagna	Irideos 02 100000/20000	100,0 Mbps 20 Mbps	01 Lug 2021 31 dic 2021	Download	45,4 Mbps	5,7	45,4 Mbps	
IRIDEOS	Emilia-Romagna	Irideos 02 100000/20000	100,0 Mbps 20 Mbps	01 Lug 2021 31 dic 2021	Ping	8,5 ms	0,4		8,9 ms
IRIDEOS	Emilia-Romagna	Irideos 02 100000/20000	100,0 Mbps 20 Mbps	01 Lug 2021 31 dic 2021	Upload	15,2 Mbps	1354,4	15,2 Mbps	
IRIDEOS	Lazio	Irideos 01 20000/1000	20,0 Mbps 1,0 Mbps	01 Lug 2021 31 dic 2021	Download	15,3 Mbps	441,4	15,3 Mbps	
IRIDEOS	Lazio	Irideos 01 20000/1000	20,0 Mbps 1,0 Mbps	01 Lug 2021 31 dic 2021	Ping	16,2 ms	4,3		18,2 ms
IRIDEOS	Lazio	Irideos 01 20000/1000	20,0 Mbps 1,0 Mbps	01 Lug 2021 31 dic 2021	Upload	62,3 Kbps	83,0	N/d	
IRIDEOS	Lazio	Irideos 02 100000/20000	100,0 Mbps 20 Mbps	01 Lug 2021 31 dic 2021	Download	95,3 Mbps	935,9	94,3 Mbps	
IRIDEOS	Lazio	Irideos 02 100000/20000	100,0 Mbps 20 Mbps	01 Lug 2021 31 dic 2021	Ping	16,8 ms	6,6		18,4 ms
IRIDEOS	Lazio	Irideos 02 100000/20000	100,0 Mbps 20 Mbps	01 Lug 2021 31 dic 2021	Upload	20,3 Mbps	328,1	20,3 Mbps	
IRIDEOS	Liguria	Irideos 01 20000/1000	20,0 Mbps 1,0 Mbps	01 Lug 2021 31 dic 2021	Download	15,9 Mbps	200,6	15,8 Mbps	
IRIDEOS	Liguria	Irideos 01 20000/1000	20,0 Mbps 1,0 Mbps	01 Lug 2021 31 dic 2021	Ping	8,3 ms	1,1		8,7 ms
IRIDEOS	Liguria	Irideos 01 20000/1000	20,0 Mbps 1,0 Mbps	01 Lug 2021 31 dic 2021	Upload	1,0 Mbps	11,1	1,0 Mbps	
IRIDEOS	Liguria	Irideos 02 100000/20000	100,0 Mbps 20 Mbps	01 Lug 2021 31 dic 2021	Download	94,5 Mbps	1762,4	93,6 Mbps	
IRIDEOS	Liguria	Irideos 02 100000/20000	100,0 Mbps 20 Mbps	01 Lug 2021 31 dic 2021	Ping	7,1 ms	0,6		7,4 ms

Operatore	Territorio	Profilo	Velocità (down/up)	Periodo	Tipo	Media	Dev. Std	Min	Max
IRIDEOS	Liguria	Irideos 02 100000/20000	100,0 Mbps 20 Mbps	01 Lug 2021 31 dic 2021	Upload	20,6 Mbps	67,6	20,5 Mbps	
IRIDEOS	Lombardia	Irideos 01 20000/1000	20,0 Mbps 1,0 Mbps	01 Lug 2021 31 dic 2021	Download	17,9 Mbps	53,6	17,9 Mbps	
IRIDEOS	Lombardia	Irideos 01 20000/1000	20,0 Mbps 1,0 Mbps	01 Lug 2021 31 dic 2021	Ping	6,2 ms	0,3		6,6 ms
IRIDEOS	Lombardia	Irideos 01 20000/1000	20,0 Mbps 1,0 Mbps	01 Lug 2021 31 dic 2021	Upload	905,2 Kbps	228,2	901,3	
IRIDEOS	Lombardia	Irideos 02 100000/20000	100,0 Mbps 20 Mbps	01 Lug 2021 31 dic 2021	Download	95,6 Mbps	228,2	95,0 Mbps	
IRIDEOS	Lombardia	Irideos 02 100000/20000	100,0 Mbps 20 Mbps	01 Lug 2021 31 dic 2021	Ping	6,1 ms	0,2		6,5 ms
IRIDEOS	Lombardia	Irideos 02 100000/20000	100,0 Mbps 20 Mbps	01 Lug 2021 31 dic 2021	Upload	20,8 Mbps	27,2	20,7 Mbps	
IRIDEOS	Marche	Irideos 01 20000/1000	20,0 Mbps 1,0 Mbps	01 Lug 2021 31 dic 2021	Download	N/d	N/d	N/d	
IRIDEOS	Marche	Irideos 01 20000/1000	20,0 Mbps 1,0 Mbps	01 Lug 2021 31 dic 2021	Ping	N/d	N/d		N/d
IRIDEOS	Marche	Irideos 01 20000/1000	20,0 Mbps 1,0 Mbps	01 Lug 2021 31 dic 2021	Upload	N/d	N/d	N/d	
IRIDEOS	Marche	Irideos 02 100000/20000	100,0 Mbps 20 Mbps	01 Lug 2021 31 dic 2021	Download	79,5 Mbps	8260,6	66,6 Mbps	
IRIDEOS	Marche	Irideos 02 100000/20000	100,0 Mbps 20 Mbps	01 Lug 2021 31 dic 2021	Ping	22,2 ms	1,4		22,6 ms
IRIDEOS	Marche	Irideos 02 100000/20000	100,0 Mbps 20 Mbps	01 Lug 2021 31 dic 2021	Upload	20,0 Mbps	47,1	19,9 Mbps	
IRIDEOS	Sicilia	Irideos 01 20000/1000	20,0 Mbps 1,0 Mbps	01 Lug 2021 31 dic 2021	Download	18,1 Mbps	303,0	17,8 Mbps	
IRIDEOS	Sicilia	Irideos 01 20000/1000	20,0 Mbps 1,0 Mbps	01 Lug 2021 31 dic 2021	Ping	46,8 ms	1,3		48,5 ms
IRIDEOS	Sicilia	Irideos 01 20000/1000	20,0 Mbps 1,0 Mbps	01 Lug 2021 31 dic 2021	Upload	960,7 Kbps	118,7	970,7 Kbps	
IRIDEOS	Toscana	Irideos 01 20000/1000	20,0 Mbps 1,0 Mbps	01 Lug 2021 31 dic 2021	Download	19,6 Mbps	362,3	19,6 Mbps	
IRIDEOS	Toscana	Irideos 01 20000/1000	20,0 Mbps 1,0 Mbps	01 Lug 2021 31 dic 2021	Ping	28,2 ms	3,1		34,0 ms
IRIDEOS	Toscana	Irideos 01 20000/1000	20,0 Mbps 1,0 Mbps	01 Lug 2021 31 dic 2021	Upload	1,0 Mbps	22,0	1,0 Mbps	
IRIDEOS	Toscana	Irideos 02 100000/20000	100,0 Mbps 20 Mbps	01 Lug 2021 31 dic 2021	Download	52,7 Mbps	2849,3	51,2 Mbps	
IRIDEOS	Toscana	Irideos 02 100000/20000	100,0 Mbps 20 Mbps	01 Lug 2021 31 dic 2021	Ping	25,5 ms	3,0		27,6 ms
IRIDEOS	Toscana	Irideos 02 100000/20000	100,0 Mbps 20 Mbps	01 Lug 2021 31 dic 2021	Upload	2,6 Mbps	3546,3	6,6 Kbps	
IRIDEOS	Trentino-Alto Adige	Irideos 01 20000/1000	20,0 Mbps 1,0 Mbps	01 Lug 2021 31 dic 2021	Download	11,8 Mbps	387,8	11,5	
IRIDEOS	Trentino-Alto Adige	Irideos 01 20000/1000	20,0 Mbps 1,0 Mbps	01 Lug 2021 31 dic 2021	Ping	10,5 ms	1,7		10,8 ms
IRIDEOS	Trentino-Alto Adige	Irideos 01 20000/1000	20,0 Mbps 1,0 Mbps	01 Lug 2021 31 dic 2021	Upload	824,8 Kbps	4389,4	857,0 Kbps	
IRIDEOS	Trentino-Alto Adige	Irideos 02 100000/20000	100,0 Mbps 20 Mbps	01 Lug 2021 31 dic 2021	Download	93,1 Mbps	1649,7	90,9 Mbps	
IRIDEOS	Trentino-Alto Adige	Irideos 02 100000/20000	100,0 Mbps 20 Mbps	01 Lug 2021 31 dic 2021	Ping	8,9 ms	2,0		9,0 ms
IRIDEOS	Trentino-Alto Adige	Irideos 02 100000/20000	100,0 Mbps 20 Mbps	01 Lug 2021 31 dic 2021	Upload	20,4 Mbps	832,5	17,9 Mbps	