

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.	
			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		
			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	59,00	
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	94	
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	97,50	
			Media	giorni solari	21,00	
			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	%	8,00
		b) (servizio realizzato utilizzando servizi wholesale)	servizi di accesso a Internet a banda larga	Tasso di malfunzionamento	%	8,00
	a)	servizi di accesso a	Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative		38,00
			Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative		174,00

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	%	94,00		
				Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	63,00		
		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	38,00		
				Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	174,00		
				Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	94,00		
				Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	63,00		
		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	%					64,01		
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	%	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		%	N/D		

Indicatori di qualità ex delibera 244/08/CSP e s.m.i – valori misurati dalla Fondazione Ugo Bordoni –								
Operatore	Territorio	Profilo	Velocità (down/up)	Tipo	Media	Dev. Std	Min	Max
IRIDEOS	Nazionale	Irideos 01 20000/1000	20,0 Mbps 1,0 Mbps	Download	16,8 Mbps	3032,3	11,5 Mbps	
IRIDEOS	Nazionale	Irideos 01 20000/1000	20,0 Mbps 1,0 Mbps	Ping	18,7 ms	19,4		47,1 ms
IRIDEOS	Nazionale	Irideos 01 20000/1000	20,0 Mbps 1,0 Mbps	Upload	837,7 Kbps	1546,3	8,5 Kpps	
IRIDEOS	Nazionale	Irideos 02 100000/20000	100,0 Mbps 20 Mbps	Download	87,3 Mbps	15843,4	45,4 Mbps	
IRIDEOS	Nazionale	Irideos 02 100000/20000	100,0 Mbps 20 Mbps	Ping	14,1 ms	9,8		25,2 ms
IRIDEOS	Nazionale	Irideos 02 100000/20000	100,0 Mbps 20 Mbps	Upload	17,0 Mbps	6836,8	176,5	
IRIDEOS	Abruzzo	Irideos 01 20000/1000	20,0 Mbps 1,0 Mbps	Download	16,3 Mbps	1601,8	13,4 Mbps	
IRIDEOS	Abruzzo	Irideos 01 20000/1000	20,0 Mbps 1,0 Mbps	Ping	36,9 ms	65,7		38,1 ms
IRIDEOS	Abruzzo	Irideos 01 20000/1000	20,0 Mbps 1,0 Mbps	Upload	230,4 Kbps	11,5	222,6 Kbps	
IRIDEOS	Campania	Irideos 02 100000/20000	100,0 Mbps 20 Mbps	Download	95,8 Mbps	10935,8	81,1 Mbps	
IRIDEOS	Campania	Irideos 02 100000/20000	100,0 Mbps 20 Mbps	Ping	21,2 ms	8,8		26,5 ms
IRIDEOS	Campania	Irideos 02 100000/20000	100,0 Mbps 20 Mbps	Upload	7,3 Mbps	7724,6	72,8 Kbps	
IRIDEOS	Emilia-Romagna	Irideos 01 20000/1000	20,0 Mbps 1,0 Mbps	Download	29,9 Mbps	18,1	29,9 Mbps	
IRIDEOS	Emilia-Romagna	Irideos 01 20000/1000	20,0 Mbps 1,0 Mbps	Ping	8,6 ms	0,6		9,0 ms
IRIDEOS	Emilia-Romagna	Irideos 01 20000/1000	20,0 Mbps 1,0 Mbps	Upload	3,0 Mbps	7,9	3,0 Mbps	
IRIDEOS	Emilia-Romagna	Irideos 02 100000/20000	100,0 Mbps 20 Mbps	Download	45,4 Mbps	5,7	45,4 Mbps	
IRIDEOS	Emilia-Romagna	Irideos 02 100000/20000	100,0 Mbps 20 Mbps	Ping	8,5 ms	0,4		8,9 ms
IRIDEOS	Emilia-Romagna	Irideos 02 100000/20000	100,0 Mbps 20 Mbps	Upload	15,2 Mbps	1354,4	15,2 Mbps	
IRIDEOS	Lazio	Irideos 01 20000/1000	20,0 Mbps 1,0 Mbps	Download	15,3 Mbps	364,5	15,3 Mbps	
IRIDEOS	Lazio	Irideos 01 20000/1000	20,0 Mbps 1,0 Mbps	Ping	16,4 ms	8,7		18,3 ms
IRIDEOS	Lazio	Irideos 01 20000/1000	20,0 Mbps 1,0 Mbps	Upload	55,1 Kbps	77,3	N/d	
IRIDEOS	Lazio	Irideos 02 100000/20000	100,0 Mbps 20 Mbps	Download	94,2 Mbps	5511,1	93,6 Mbps	
IRIDEOS	Lazio	Irideos 02 100000/20000	100,0 Mbps 20 Mbps	Ping	17,4 ms	15,6		18,7 ms
IRIDEOS	Lazio	Irideos 02 100000/20000	100,0 Mbps 20 Mbps	Upload	20,2 Mbps	1277,7	20,3 Mbps	
IRIDEOS	Liguria	Irideos 01 20000/1000	20,0 Mbps 1,0 Mbps	Download	16,0 Mbps	239,8	15,8 Mbps	
IRIDEOS	Liguria	Irideos 01 20000/1000	20,0 Mbps 1,0 Mbps	Ping	8,3 ms	0,9		8,7 ms
IRIDEOS	Liguria	Irideos 01 20000/1000	20,0 Mbps 1,0 Mbps	Upload	1,0 Mbps	13,8	1,0 Mbps	

Operatore	Territorio	Profilo	Velocità (down/up)	Tipo	Media	Dev. Std	Min	Max
IRIDEOS	Liguria	Irideos 02 100000/20000	100,0 Mbps 20 Mbps	Download	94,2 Mbps	2692,8	93,5 Mbps	
IRIDEOS	Liguria	Irideos 02 100000/20000	100,0 Mbps 20 Mbps	Ping	7,2 ms	0,7		7,4 ms
IRIDEOS	Liguria	Irideos 02 100000/20000	100,0 Mbps 20 Mbps	Upload	20,6 Mbps	64,1	20,5 Mbps	
IRIDEOS	Lombardia	Irideos 01 20000/1000	20,0 Mbps 1,0 Mbps	Download	17,9 Mbps	160,0	17,8 Mbps	
IRIDEOS	Lombardia	Irideos 01 20000/1000	20,0 Mbps 1,0 Mbps	Ping	6,3 ms	0,5		7,2 ms
IRIDEOS	Lombardia	Irideos 01 20000/1000	20,0 Mbps 1,0 Mbps	Upload	903,8 Kbps	168,1	901,2	
IRIDEOS	Lombardia	Irideos 02 100000/20000	100,0 Mbps 20 Mbps	Download	95,6 Mbps	228,2	95,0 Mbps	
IRIDEOS	Lombardia	Irideos 02 100000/20000	100,0 Mbps 20 Mbps	Ping	6,1 ms	0,2		6,5 ms
IRIDEOS	Lombardia	Irideos 02 100000/20000	100,0 Mbps 20 Mbps	Upload	20,8 Mbps	27,2	20,7 Mbps	
IRIDEOS	Marche	Irideos 02 100000/20000	100,0 Mbps 20 Mbps	Download	79,6 Mbps	8006,4	67,5 Mbps	
IRIDEOS	Marche	Irideos 02 100000/20000	100,0 Mbps 20 Mbps	Ping	22,2 ms	1,3		22,6 ms
IRIDEOS	Marche	Irideos 02 100000/20000	100,0 Mbps 20 Mbps	Upload	19,9 Mbps	239,6	19,9 Mbps	
IRIDEOS	Sicilia	Irideos 01 20000/1000	20,0 Mbps 1,0 Mbps	Download	18,1 Mbps	327,4	17,9 Mbps	
IRIDEOS	Sicilia	Irideos 01 20000/1000	20,0 Mbps 1,0 Mbps	Ping	46,6 ms	1,7		48,4 ms
IRIDEOS	Sicilia	Irideos 01 20000/1000	20,0 Mbps 1,0 Mbps	Upload	964,8 Kbps	93,2	970,5 Kbps	
IRIDEOS	Toscana	Irideos 01 20000/1000	20,0 Mbps 1,0 Mbps	Download	19,6 Mbps	362,3	19,6 Mbps	
IRIDEOS	Toscana	Irideos 01 20000/1000	20,0 Mbps 1,0 Mbps	Ping	28,2 ms	3,1		34,0 ms
IRIDEOS	Toscana	Irideos 01 20000/1000	20,0 Mbps 1,0 Mbps	Upload	1,0 Mbps	22,0	1,0 Mbps	
IRIDEOS	Toscana	Irideos 02 100000/20000	100,0 Mbps 20 Mbps	Download	52,7 Mbps	2849,3	51,2 Mbps	
IRIDEOS	Toscana	Irideos 02 100000/20000	100,0 Mbps 20 Mbps	Ping	25,5 ms	3,0		27,6 ms
IRIDEOS	Toscana	Irideos 02 100000/20000	100,0 Mbps 20 Mbps	Upload	2,6 Mbps	3546,3	6,6 Kbps	
IRIDEOS	Trentino-Alto Adige	Irideos 01 20000/1000	20,0 Mbps 1,0 Mbps	Download	11,8 Mbps	387,8	11,5	
IRIDEOS	Trentino-Alto Adige	Irideos 01 20000/1000	20,0 Mbps 1,0 Mbps	Ping	10,5 ms	1,7		10,8 ms
IRIDEOS	Trentino-Alto Adige	Irideos 01 20000/1000	20,0 Mbps 1,0 Mbps	Upload	824,8 Kbps	4389,4	857,0 Kbps	
IRIDEOS	Trentino-Alto Adige	Irideos 02 100000/20000	100,0 Mbps 20 Mbps	Download	93,6 Mbps	1617,6	91,1 Mbps	
IRIDEOS	Trentino-Alto Adige	Irideos 02 100000/20000	100,0 Mbps 20 Mbps	Ping	8,9 ms	1,8		9,2 ms
IRIDEOS	Trentino-Alto Adige	Irideos 02 100000/20000	100,0 Mbps 20 Mbps	Upload	20,5 Mbps	838,7	20,0 Mbps	