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: NET BULL S.R.L.

Anno di riferimento:	2015	Periodo di rilevazione dei dati:		
			1° SEM.	n.a.
			2° SEM.	X
			ANNO Intero	n.a.

Per.	Denominazione indicatore		servizi cui si applica	Misura	Unità di misura	Valore rilevato	
S/A	1 - Tempo di attivazione del servizio (indicatore ex. 131/06/CSP)	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	n.a.	Servizio non fornito.
				Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	n.a.	
				Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	n.a.	
				Media	giorni solari	n.a.	
				Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	n.a.	
		2) ordini di prima attivazione rivolti a un operatore del servizio di accesso a larga banda a Internet diverso daquello 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.a.	I dati si riferiscono ad attivazioni di utenze wholesale/bitstream (escluso Naked).
				Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	n.a.	
				Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	n.a.	
				Media	giorni solari	n.a.	
				Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	n.a.	
		3) ordini di variazione dell'operatore che fornisce il servizio di accesso a Internet per una linea in cui è già attivo ilservizio di accesso a larga banda a Internet	servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	n.a.	I dati si riferiscono a migrazioni di utenze wholesale/bitstream.
				Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	n.a.	
				Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	n.a.	
				Media	giorni solari	n.a.	
				Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	n.a.	
		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	13	I dati si riferiscono ad attivazioni di utenze wholesale/bitstream di tipo Naked.
				Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	13	
				Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	100%	
				Media	giorni solari	13	
				Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	n.a.	
		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	n.a.	
				Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	n.a.	
				Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	n.a.	
				Media	giorni solari	n.a.	
				Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	n.a.	
S/A	2 - Tasso di malfunzionamento (indicatore ex. 131/06/CSP)	a) (servizio realizzato con strutture proprie o Unbundling)	servizi di accesso a Internet a banda larga	Tasso di malfunzionamento	%	n.a.	(i) Sono conteggiati i guasti di pertinenza della rete Ampersand – (ii) Non fanno parte del calcolo i guasti risolti immediatamente, e quindi entro SLA, all'atto della segnalazione del cliente (es. reset apparati) – (iii) Il calcolo del tasso è ottenuto come rapporto del totale guasti nel periodo sulla media del numero di linee attive per mese.
		b) (servizio realizzato utilizzando servizi wholesale)	servizi di accesso a Internet a banda larga	Tasso di malfunzionamento	%	11,1%	
S/A	3 - Tempo di riparazione dei malfunzionamenti (indicatore ex. 131/06/CSP)	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	n.a.	
				Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	n.a.	
				Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	n.a.	
				Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	n.a.	
		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	10,8	
				Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	16,2	
				Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	100,00%	
				Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	7,8	
S/A	4 - Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore (indicatore ex. 131/06/CSP)	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	0	
		2) tempo di risposta dell'operatore umano dopo la selezione da parte dell'utente della scelta che consente diparlare con l'operatore umano	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	secondi	9	
				Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	95,00%	
		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	9	
				Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	95,00%	

A	5 - Addebiti contestati (indicatore ex. 131/06/CSP)	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.a
			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	%	0,00%
S/A	1 – Indisponibilità del servizio di accesso in dial-up (indicatore ex. 244/08/CSP)	Probabilità che nessun modem sia disponibile ad accettare chiamate in dial-up	servizi di accesso a Internet a banda stretta	Denominazione della tipologia di contratto		n.a.
				Rapporto tra il tempo in cui nessun modem è disponibile ad accettare chiamate in dial-up rispetto al periodo di osservazione	%	n.a.
S/A	2 – Velocità di trasmissione dati (indicatore ex. 244/08/CSP)	Tipologie di contratto	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	Descrizione della tipologia di contratto		n.a.
		a) downloading		Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	n.a.
				Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	n.a.
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	n.a.
				Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	n.a.
		b) uploading		Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	n.a.
				Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	n.a.
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	n.a.
				Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	n.a.
S/A	2 – Velocità di trasmissione dati (indicatore ex. 244/08/CSP)	Tipologie di contratto	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	Descrizione della tipologia di contratto		n.a.
		a) downloading		Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	n.a.
				Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	n.a.
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	n.a.
				Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	n.a.
		b) uploading		Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	n.a.
				Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	n.a.
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	n.a.
				Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	n.a.
S/A	3 – Tasso di insuccesso nella trasmissione dati (indicatore ex. 244/08/CSP)	Tipologie di contratto	servizi di accesso a Internet a banda stretta e larga	Descrizione della tipologia di contratto		n.a.
		a) downloading		Rapporto tra le trasmissioni dei dati fallite e il numero totale dei tentativi di trasmissione effettuate nel periodo in cui è effettuata prova	%	n.a.
		b) uploading			%	n.a.
S/A	3 – Tasso di insuccesso nella trasmissione dati (indicatore ex. 244/08/CSP)	Tipologie di contratto	servizi di accesso a Internet a banda stretta e larga	Descrizione della tipologia di contratto		n.a
		a) downloading		Rapporto tra le trasmissioni dei dati fallite e il numero totale dei tentativi di trasmissione effettuate nel periodo in cui è effettuata prova	%	n.a.
		b) uploading			%	n.a.
S/A	4 - Ritardo di trasmissione dati in una singola direzione (indicatore ex. 244/08/CSP)	Metà del tempo per controllare un indirizzo IP valido tramite un pacchetto ICMP Echo Request/Reply (PING)	servizi di accesso a Internet a banda stretta e larga	Descrizione della tipologia di contratto		n.a.
				Media del ritardo	msec	n.a.
				Deviazione standard del ritardo	msec	n.a.
S/A	4 - Ritardo di trasmissione dati in una singola direzione (indicatore ex. 244/08/CSP)	Metà del tempo per controllare un indirizzo IP valido tramite un pacchetto ICMP Echo Request/Reply (PING)	servizi di accesso a Internet a banda stretta e larga	Descrizione della tipologia di contratto		n.a.
				Media del ritardo	msec	n.a.
				Deviazione standard del ritardo	msec	n.a.
S/A	5 -Tasso di perdita dei pacchetti (indicatore ex. 244/08/CSP)	Tasso di perdita dei pacchetti ICMP Echo Request/Reply (PING)	servizi di accesso a Internet a banda stretta e larga	Descrizione della tipologia di contratto		n.a.
				Tasso di perdita	%	n.a.
S/A	5 -Tasso di perdita dei pacchetti (indicatore ex. 244/08/CSP)	Tasso di perdita dei pacchetti ICMP Echo Request/Reply (PING)	servizi di accesso a Internet a banda stretta e larga	Descrizione della tipologia di contratto		n.a.
				Tasso di perdita	%	n.a.

LEGENDA

Per. = Periodicità della rilevazione

S/A = Semestrale ed annuale

A = Annuale

Per ulteriori dettagli si veda la delibera n. 131/06/CSP e la norma tecnica ETSI EG 202 057-4 v1.1.1 (2005-10), nonché le delibere 244/08/CSP e seguenti.

In caso di tecnologia ADSL il valore pubblicizzato si riferisce a utenze che distano meno di 1-1,5 km dal DSLAM.