

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:

CENTRATEL SRL

Anno di riferimento:	2023	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	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	4,5
				Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	4,5
				Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	100
				Media	giorni solari	3
				Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	6
		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	1
				Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	1
				Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	100
				Media	giorni solari	1
				Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	1
		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	16,5
				Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	16,5
				Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	100
				Media	giorni solari	11

				Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	15
		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	37,5
				Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	37,5
				Percentuale degli ordini vari completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	100
				Media	giorni solari	14
				Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	19
				5) per servizi di accesso a banda larga Wireless	servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura
		Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari			na
		Percentuale degli ordini vari completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%			na
		Media	giorni solari			na
		Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-			na
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
		b) (servizio realizzato utilizzando servizi wholesale)	servizi di accesso a Internet a banda larga	Tasso di malfunzionamento	%	8
		a)	servizi di accesso a	Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	na
				Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	na

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	%	na
				Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	na
		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	174
				Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	836
				Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	67
				Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	148
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	na
		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	na
				Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	na
		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	20
				Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	20
		A	5 - Addebiti contestati	Percentuale di fatture per cui l'utente	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

A	5 - Accessi contestati	ha reclamato	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	%	2
S/A	6 – Indisponibilità del servizio di accesso in dial-up (1)	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		na
				Rapporto tra il tempo in cui nessun modem è disponibile ad accettare chiamate in dial-up rispetto al periodo di osservazione	%	na

Offerta ADSL FINO A 10 MEGA					
Denominazione indicatore		servizi cui si applica	Misura	Unità di misura	Valore rilevato
Velocità di trasmissione dati	downloading	servizi di accesso ad Internet da postazione fissa in abbonamento con banda nominale superiore a 128Kbit/s	Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	9200
			Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	4700
			Media della velocità di trasmissione	kbit/s	7000
			Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	850
	uploading		Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	910
			Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	380

			Media della velocità di trasmissione	kbit/s	740
			Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	170
Tasso di insuccesso nella trasmissione dati		servizi di accesso ad Internet da postazione fissa in abbonamento con banda nominale superiore a 128Kbit/s	Rapporto tra le trasmissioni dei dati fallite e il numero totale dei tentativi di trasmissione effettuate nel periodo in cui è effettuata prova	%	0
Ritardo di trasmissione dati in una singola direzione	meta del tempo per controllare un indirizzo IP valido tramite un pacchetto ICMP Echo Request/Reply (PING)	servizi di accesso ad Internet da postazione fissa in abbonamento con banda nominale superiore a 128Kbit/s	Media del ritardo	msec	29
			Deviazione standard del ritardo	msec	12
Tasso di perdita dei pacchetti		servizi di accesso ad Internet da postazione fissa in abbonamento con banda nominale superiore a 128Kbit/s	Probabilità di perdita dei pacchetti PING, misurata tramite la valutazione delle perdite dei pacchetti ICMP Echo Request/Reply (PING) inviati ai fini della valutazione del ritardo di Trasmissione Dati in una Singola Direzione	%	0,5

Offerta Fibra 30					
Denominazione indicatore	servizi cui si applica		Misura	Unità di misura	Valore rilevato
Velocità di trasmissione dati	downloading	servizi di accesso ad Internet da postazione fissa in abbonamento con banda nominale superiore a 128Kbit/s	Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	29000
			Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	17000
			Media della velocità di trasmissione	kbit/s	25000
			Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	980
	uploading		Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	2800
			Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	2300

			Media della velocità di trasmissione	kbit/s	2600
			Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	300
Tasso di insuccesso nella trasmissione dati		postazione fissa in abbonamento con banda nominale	rapporto tra le trasmissioni dei dati riuscite e il numero totale dei tentativi di trasmissione effettuate nel periodo in	%	0
Ritardo di trasmissione dati in una singola direzione	meta del tempo per controllare un indirizzo IP valido tramite un pacchetto ICMP Echo Request/Reply (PING)	postazione fissa in abbonamento con banda nominale	Media del ritardo	msec	16
			Deviazione standard del ritardo	msec	10
Tasso di perdita dei pacchetti		servizi di accesso ad Internet da postazione fissa in abbonamento con banda nominale superiore a 128Kbit/s	Probabilità di perdita dei pacchetti PING, misurata tramite la valutazione delle perdite dei pacchetti ICMP Echo Request/Reply (PING) inviati ai fini della valutazione del ritardo di Trasmissione Dati in una Singola Direzione	%	0,2