

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:		Dodonet S.r.l.			
•					X
	Anno di riferimento:	2023	Periodo di rilevazione dei dati:	2° SEM.	
				ANNO Intero	

Per.		Denominazione indicatore	servizi cui si applica	Misura	Unità di misura	Valore rilevato
				Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	12
		ordini di prima attivazione relativi a un servizio di accesso a		Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	14
		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	Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo	%	98%
				contrattualmente previsto	76	
				Media		13
				Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	0	23
			servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	14
		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		Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	19
				Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo	%	94%
				contrattualmente previsto		
				Media	giorni solari	14
				Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	5
		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
	1 - Tempo di attivazione del			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	N/A
				Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo	0/	N/A
S/A	servizio			contrattualmente previsto	%	N/A
	Servizio			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	n.d/ dato numericamente non significativo
				Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	n.d/ dato numericamente non significativo
				Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo		
				contrattualmente previsto	%	n.d/ dato numericamente non significativo
				Media	giorni solari	n.d/ dato numericamente non significativo
				Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	n.d/ dato numericamente non significativo
		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	40
				Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	70
				Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo		·
				contrattualmente previsto	%	99,3
				Media	giorni solari	55
				Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	149
		a)	servizi di accesso a	Tasso di malfunzionamento	%	20/
S/A	2 - Tasso di malfunzionamento	(servizio realizzato con strutture proprie o Unbundling)	Internet a banda larga			2%
SIA		b)	servizi di accesso a Internet a banda larga	Tasso di malfunzionamento	%	1,2
		(servizio realizzato utilizzando servizi wholesale)			70	1,2
			servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non	25
					lavorative	23
				Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non	60
		a) servizi realizzati in Unbundling o tramite strutture proprie			lavorative	
				Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro	%	
i	1			il tempo massimo contrattualmente previsto	,,	

_			-			
S/A	3 - Tempo di riparazione dei			Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	19
3/A	malfunzionamenti 4 - Tempo di risposta alle	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	8
				Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	8
				Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	98%
				Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	14
		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	N/A
	chiamate ai servizi di	2) tempo di risposta dell'operatore umano dopo la selezione da	servizi di accesso a	Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	secondi	5
S/A	assistenza clienti	parte dell'utente della scelta che consente diparlare con l'operatore umano	Internet a banda larga e a banda stretta	Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	95
	dell'operatore	3) tempo totale di risposta dell'operatore umano Percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato	servizi di accesso a	Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	secondi	N/A
			Internet a banda larga e a banda stretta	Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	
Δ	5 - Addebiti contestati		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	%	0
, ,	5 - Addebiti Contestati		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	%	0,0
	6 – Indisponibilità del servizio		'	Denominazione della tipologia di contratto		N/A
S/A	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	Rapporto tra il tempo in cui nessun modem è disponibile ad accettare chiamate in dial-up rispetto al periodo di osservazione	%	N/A
		Tipologie di contratto		Descrizione della tipologie di contratto		N/A
	7 – Velocità di trasmissione dati (2)	a) downloading	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	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
S/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	A 8 – Tasso di insuccesso nella trasmissione dati		servizi di accesso a Internet a banda stretta e larga	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
S/A	9 - Ritardo di trasmissione dati	pacchetto ICMP Echo Request/Reply	Internet a banda stretta e	Media del ritardo	msec	N/A
5/A	in una singola direzione	(PING)	large	Deviazione standard del ritardo	msec	N/A

LEGENDA

Per. = Periodicità della rilevazione S/A = Semestrale ed annuale

A = Annuale

(1) Aggiungere stesso gruppo per ciacuna denominazione di tipologia di contratto

(2) Possono essere aggiunti stessi gruppi in funzione delle tipologie di contratto

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)