

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:	TWT S.p.A.		1° SEM.	x
Anno di riferimento:	2009	rilevazione dei dati:	2° SEM.	
			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	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
				2) ordini di prima attivazione rivolti a un operatore del servizio di accesso a larga banda 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
		Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	132		
		Percentuale degli ordini validi	%	88		
		Media	giorni solari	35		
		Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	675		
		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 larga banda a Internet	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		%	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	servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	64
		Percentile 99° del tempo di fornitura		giorni solari	157	
		Percentuale degli ordini validi		%	92	
		Media		giorni solari	30	

		l'attivazione del servizio d'accesso a Internet		Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	300
		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.d./ dato numericamente non significativo
				Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	n.d./ dato numericamente non significativo
				Percentuale degli ordini validi	%	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
S/A	2 - Tasso di malfunzionamento	a) (servizio realizzato con strutture proprie o Unbundling)	servizi di accesso a Internet a	Tasso di malfunzionamento	%	N/A
		b) (servizio realizzato utilizzando servizi wholesale)	servizi di accesso a Internet a banda larga	Tasso di malfunzionamento	%	10
S/A	3 - Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	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	47
				Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	94
				Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	88
				Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	25

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	N/A
		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	N/A
				Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	N/A
		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	N/A
Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%			N/A		
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	%	0
			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	%	annuale
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		
				Rapporto tra il tempo in cui nessun modem è disponibile ad accettare chiamate in dial-up rispetto al periodo di osservazione	%	
		Tipologie di contratto		Descrizione della tipologie di contratto		
				Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	
		Percentile 5° della velocità di trasmissione		kbit/s		
		a) downloading		Media della velocità di trasmissione	kbit/s	

S/A	7 – Velocità di trasmissione dati (2)	b) uploading	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	
				Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	
				Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	
				Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	
S/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	%	
S/A	9 - Ritardo di trasmissione dati in una singola direzione	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	Media del ritardo	msec	
				Deviazione standard del ritardo	msec	

LEGENDA

Per. = Periodicità della rilevazione

S/A = Semestrale ed annuale

A = Annuale

(1) Aggiungere stesso gruppo per ciascuna 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)

Allegato 6. Prestazioni fornite con l'offerta di base

Prestazioni fornite con l'offerta di base	Note
Denominazione dell'offerta	ADSL Soluzione Internet Easy Lan
Banda nominale	1280 Kbps Downstream/ 512 Kbps Upstream
Indirizzi IP pubblici	SI
Indirizzi IP privati	NO
Indirizzi IP assegnati staticamente	SI
Indirizzi IP assegnati dinamicamente	NO
Eventuali limitazioni nelle connessioni con indirizzi IP unicast (anche con specifici sottoinsiemi)	N/A
Eventuali limitazioni nelle connessioni con indirizzi IP multicast (anche con specifici sottoinsiemi)	N/A
Eventuali limitazioni nell'uso delle porte	NO
Eventuali ulteriori limitazioni del servizio d'accesso a Internet	NO
Disponibilità di meccanismi di QoS * (*disponibili su richiesta del cliente)	SI
Antivirus, firewall	NO
Eventuali limitazioni della disponibilità del servizio nell'arco della giornata ovvero il profilo orario che caratterizza ciascuna offerta e le modalità utilizzate per assicurarla	NO
Assistenza tecnica	SI
Numeri e indirizzi di assistenza	800-192-800; support-internet@twi.it
Tecnologie utilizzate per fornire il servizio (es. Dial-up POTS, Dial-up ISDN, ADSL, ADSL2, ADSL2+, fibra ottica, Wireless, quali 2G/3G, WiFi, satellitare)	ADSL
Eventuali caratteristiche minime della rete d'utente	NO
Idoneità ad utilizzare sistemi VoIP forniti da altri operatori	SI
Idoneità ad utilizzare giochi interattivi on-line	SI
Idoneità a ricevere servizi Video	SI
Profilo di tariffazione (quali i costi di attivazione, i costi di abbonamento e i costi relativi all'utilizzo del servizio)	Tutti i costi relativi all'utilizzo del servizio sono descritte nel offerta commerciale di riferimento pubblicata sul sito www.twi.it

Tabella 1. Informazioni relative alle prestazioni di base offerte dagli operatori agli utenti finali con il servizio di accesso a Internet.