

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: **BiG TLC srl**

Anno di riferimento:	2017	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	servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	NA	
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	NA	
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	NA	
			Media	giorni solari	NA	
			Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	NA	
		servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	48	
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	76	
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo	%	94%	
			Media	giorni solari	27	
			Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	25	
		servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	NA	
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	NA	
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo	%	NA	
			Media	giorni solari	NA	
			Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	NA	
		servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	NA	
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	NA	
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo	%	NA	
			Media	giorni solari	NA	
			Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	NA	
servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	30			
	Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	65			
	Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo	%	98%			
	Media	giorni solari	8,5			
	Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	141			
S/A	2 - Tasso di malfunzionamento	servizi di accesso a Internet a banda larga	a1) (servizio realizzato con strutture proprie o Unbundling) FIBRA OTTICA	Tasso di malfunzionamento	%	0,6
		servizi di accesso a Internet a banda larga	a2) (servizio realizzato con strutture proprie o Unbundling) WIRELESS	Tasso di malfunzionamento	%	5,2
		servizi di accesso a Internet a banda larga	b) (servizio realizzato utilizzando servizi wholesale) BITSTREAM	Tasso di malfunzionamento	%	6,3

S/A	3 - Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	a1) (servizi realizzati in Unbundling o tramite strutture proprie) FIBRA OTTICA	servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	7
				Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	24
				Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	98
				Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	5,1
		a2) (servizi realizzati in Unbundling o tramite strutture proprie) WIRELESS	servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	35
				Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	81
				Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	99
				Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	27
		b) (servizi realizzati utilizzando servizi in wholesale) BITSTREAM	servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	39
				Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	85
				Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	0,99
				Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	29
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
				Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	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	Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	NA
				Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	secondi	NA
		3) tempo totale di risposta dell'operatore umano	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	NA
				Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo	%	NA
A	5 - Addebiti contestati	Percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato	servizi di accesso a Internet a banda stretta	%	NA	
			servizi di accesso a Internet a banda larga	%	0,2	

#### 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)