

Modello elettronico Qualità dei servizi di accesso ad internet da postazione fissa - Delibere 131/06/CSP - 244/08/CSP e s.m.i.

STEL S.R.L.			NOTE	
Anno di riferimento	2023		1° SEM.	x
			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	-	Servizio non erogato
				Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	-	
				Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	-	
				Media	giorni solari	-	
				Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	-	
	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	11,75	Servizi wholesale (bitstream), escluso naked	
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	12,90		
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	98,00		
			Media	giorni solari	13		
			Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	-		
	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	-	Servizio non erogato	
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	-		
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	-		
			Media	giorni solari	-		
			Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	-		
	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	18,32	Servizi wholesale (bitstream), solo naked	
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	18,98		
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	98		
			Media	giorni solari	21		
			Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	-		
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	21			
		Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	25			
		Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	96,50			
		Media	giorni solari	25			
		Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	-			
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	%	2,9	
		b) (servizio realizzato utilizzando servizi wholesale)	servizi di accesso a Internet a banda larga	Tasso di malfunzionamento	%	0,5	
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	168	
				Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	173,7	
				Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	98	
				Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	173	
		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	65,00	
				Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	75,81	
				Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	96	
				Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	76,23	
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	24,80	
				Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	secondi	57,50	
		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	%	49,95	
				Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	secondi	58,80	
				Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	47,50	
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	%	0,02	
			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	%	0,65	
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		Wave casa	
				Rapporto tra il tempo in cui nessun modem è disponibile ad accettare chiamate in dial-up rispetto al periodo di osservazione	%	0,6	

		Tipologie di contratto		Descrizione della tipologie di contratto		profilo 30 Mbps Download / 3 Mbps Upload	
S/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	Mbit/s		Dato nazionale, per quelli delle singole regioni vedasi di seguito.
				Percentile 5° della velocità di trasmissione	Mbit/s	27.3	
				Media della velocità di trasmissione	Mbit/s	29.1	
		b) uploading		Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	810,5	
				Percentile 95° della velocità di trasmissione	Mbit/s	-	
				Percentile 5° della velocità di trasmissione	Mbit/s	2.78	
				Media della velocità di trasmissione	Mbit/s	2.90	
Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	200,1					
S/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	Mbit/s		Dato nazionale, per quelli delle singole regioni si veda di seguito.
				Percentile 5° della velocità di trasmissione	Mbit/s	46.4	
				Media della velocità di trasmissione	Mbit/s	49.1	
		b) uploading		Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	955,1	
				Percentile 95° della velocità di trasmissione	Mbit/s	-	
				Percentile 5° della velocità di trasmissione	Mbit/s	4.84	
				Media della velocità di trasmissione	Mbit/s	4.90	
Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	190,3					
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	%		Parametro non soggetto a pubblicazione.
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		Vedansi di seguito i dati delle singole regioni.
				Deviazione standard del ritardo	msec		

REGIONE EMILIA ROMAGNA + VENETO + SARDEGNA (offerta/profilo 30 Mbps Download / 3 Mbps Upload)

S/A	Velocità di trasmissione dati	Servizi di accesso ad internet a banda larga	Banda minima in download (Percentile 5° della velocità di trasmissione in download)	kbps	27600
			Banda minima in upload (Percentile 5° della velocità di trasmissione in upload)	kbps	2520
			Banda massima in download (Percentile 95° della velocità di trasmissione in download)	kbps	nd
			Banda massima in upload (Percentile 95° della velocità di trasmissione in upload)	kbps	nd
			Media (banda in download)	kbps	28400
			Media (banda in upload)	kbps	2650
			Deviazione standard (banda in download)	Kbps	650
			Deviazione standard (banda in upload)	Kbps	203
			S/A	Ritardo di trasmissione dati in una singola direzione	Servizi di accesso ad internet a banda larga
Ritardo medio	millisecondi	16.2			
Deviazione standard	millisecondi	3.2			
S/A	Tasso di perdita dei pacchetti	Servizi di accesso ad internet a banda larga	Probabilità di perdita dei pacchetti PING	%	nd

REGIONE EMILIA ROMAGNA + VENETO + SARDEGNA (offerta/profilo 50 Mbps Download / 5 Mbps Upload)

S/A	Velocità di trasmissione dati	Servizi di accesso ad internet a banda larga	Banda minima in download (Percentile 5° della velocità di trasmissione in download)	kbps	da compilare
			Banda minima in upload (Percentile 5° della velocità di trasmissione in upload)	kbps	nd
			Banda massima in download (Percentile 95° della velocità di trasmissione in download)	kbps	nd
			Banda massima in upload (Percentile 95° della velocità di trasmissione in upload)	kbps	nd
			Media (banda in download)	kbps	nd
			Media (banda in upload)	kbps	nd
			Deviazione standard (banda in download)	Kbps	nd
S/A	Ritardo di trasmissione dati in una singola direzione	Servizi di accesso ad internet a banda larga	Deviazione standard (banda in upload)	Kbps	nd
			Ritardo massimo	millisecondi	nd
			Ritardo medio	millisecondi	nd
S/A	Tasso di perdita dei pacchetti	Servizi di accesso ad internet a banda larga	Deviazione standard	millisecondi	nd
			Probabilità di perdita dei pacchetti PING	%	nd

REGIONE EMILIA ROMAGNA + VENETO + SARDEGNA (offerta/profilo 30 Mbps Download / 5 Mbps Upload)

S/A	Velocità di trasmissione dati	Servizi di accesso ad internet a banda larga	Banda minima in download (Percentile 5° della velocità di trasmissione in download)	kbps	da compilare
			Banda minima in upload (Percentile 5° della velocità di trasmissione in upload)	kbps	nd
			Banda massima in download (Percentile 95° della velocità di trasmissione in download)	kbps	nd
			Banda massima in upload (Percentile 95° della velocità di trasmissione in upload)	kbps	nd
			Media (banda in download)	kbps	nd
			Media (banda in upload)	kbps	nd
			Deviazione standard (banda in download)	Kbps	nd
S/A	Ritardo di trasmissione dati in una singola direzione	Servizi di accesso ad internet a banda larga	Deviazione standard (banda in upload)	Kbps	nd
			Ritardo massimo	millisecondi	nd
			Ritardo medio	millisecondi	nd
S/A	Tasso di perdita dei pacchetti	Servizi di accesso ad internet a banda larga	Deviazione standard	millisecondi	nd
			Probabilità di perdita dei pacchetti PING	%	nd

REGIONE EMILIA ROMAGNA + VENETO + SARDEGNA (offerta/profilo 50 Mbps Download / 8 Mbps Upload)

S/A	Velocità di trasmissione dati	Servizi di accesso ad internet a banda larga	Banda minima in download (Percentile 5° della velocità di trasmissione in download)	Kbps	da compilare
			Banda minima in upload (Percentile 5° della velocità di trasmissione in upload)	Kbps	nd
			Banda massima in download (Percentile 95° della velocità di trasmissione in download)	Kbps	nd
			Banda massima in upload (Percentile 95° della velocità di trasmissione in upload)	Kbps	nd
			Media (banda in download)	Kbps	nd
			Media (banda in upload)	Kbps	nd
			Deviazione standard (banda in download)	Kbps	nd
S/A	Ritardo di trasmissione dati in una singola direzione	Servizi di accesso ad internet a banda larga	Deviazione standard (banda in upload)	Kbps	nd
			Ritardo massimo	millisecondi	nd
			Ritardo medio	millisecondi	nd
S/A	Tasso di perdita dei pacchetti	Servizi di accesso ad internet a banda larga	Deviazione standard	millisecondi	nd
			Probabilità di perdita dei pacchetti PING	%	nd

REGIONE EMILIA ROMAGNA + VENETO + SARDEGNA (offerta/profilo 1 Mbps Download / 5 Mbps Upload)

S/A	Velocità di trasmissione dati	Servizi di accesso ad internet a banda larga	Banda minima in download (Percentile 5° della velocità di trasmissione in download)	Kbps	da compilare
			Banda minima in upload (Percentile 5° della velocità di trasmissione in upload)	Kbps	nd
			Banda massima in download (Percentile 95° della velocità di trasmissione in download)	Kbps	nd
			Banda massima in upload (Percentile 95° della velocità di trasmissione in upload)	Kbps	nd
			Media (banda in download)	Kbps	nd
			Media (banda in upload)	Kbps	nd
			Deviazione standard (banda in download)	Kbps	nd
S/A	Ritardo di trasmissione dati in una singola direzione	Servizi di accesso ad internet a banda larga	Deviazione standard (banda in upload)	Kbps	nd
			Ritardo massimo	millisecondi	nd
			Ritardo medio	millisecondi	nd
S/A	Tasso di perdita dei pacchetti	Servizi di accesso ad internet a banda larga	Deviazione standard	millisecondi	nd
			Probabilità di perdita dei pacchetti PING	%	nd

REGIONE EMILIA ROMAGNA + VENETO + SARDEGNA (offerta/profilo 1 Mbps Download / 6 Mbps Upload)

S/A	Velocità di trasmissione dati	Servizi di accesso ad internet a banda larga	Banda minima in download (Percentile 5° della velocità di trasmissione in download)	Kbps	da compilare
			Banda minima in upload (Percentile 5° della velocità di trasmissione in upload)	Kbps	nd
			Banda massima in download (Percentile 95° della velocità di trasmissione in download)	Kbps	nd
			Banda massima in upload (Percentile 95° della velocità di trasmissione in upload)	Kbps	nd
			Media (banda in download)	Kbps	nd
			Media (banda in upload)	Kbps	nd
			Deviazione standard (banda in download)	Kbps	nd
S/A	Ritardo di trasmissione dati in una singola direzione	Servizi di accesso ad internet a banda larga	Deviazione standard (banda in upload)	Kbps	nd
			Ritardo massimo	millisecondi	nd
			Ritardo medio	millisecondi	nd
S/A	Tasso di perdita dei pacchetti	Servizi di accesso ad internet a banda larga	Deviazione standard	millisecondi	nd
			Probabilità di perdita dei pacchetti PING	%	nd