

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: **NEWTEC S.R.L.**

Anno di riferimento:	2021	Periodo di rilevazione dei dati:	1° SEM.	X
			2° SEM.	
			ANNO Intero	

Per.	Denominazione indicatore		servizi cui si applica	Misura	Unità di misura	Valore rilevato
	1 - Tempo di attivazione del servizio	per servizi di accesso a banda larga Wireless	servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	60
				Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	75
				Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	90
				Media	giorni solari	30
				Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	416
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	%	<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	72
				Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	120
				Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	95
				Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	48
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		25
				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
		Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%			40
		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	205
				Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	40
		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
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				%	<1
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	%	/

WIRTEK WIRELESS 20/2

WIRTEK WIRELESS 20/2						
		Tipologie di contratto		Descrizione della tipologie di contratto	WIRTEK WIRELESS 20/2	WIRELESS
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	kbit/s	19800
				Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	13800
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	18800
				Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	135
		b) uploading		Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	1960
				Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	1150
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	1680
				Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	15
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	%	<3
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	10
				Deviazione standard del ritardo	msec	7

## WIRTEK WIRELESS 30/4

		Tipologie di contratto		Descrizione della tipologie di contratto	WIRTEK WIRELESS 30/4	WIRELESS
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	kbit/s	29700
				Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	19850
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	24800
				Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	148
		b) uploading		Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	3870
				Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	1980
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	2570
				Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	13
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	%	<3	
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	9
				Deviazione standard del ritardo	msec	7

WIRTEK WIRELESS 50/5

WIRTEK WIRELESS 50/5						
		Tipologie di contratto		Descrizione della tipologie di contratto	WIRTEK WIRELESS 50/5	WIRELESS
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	kbit/s	48700
				Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	42600
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	44800
				Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	153
		b) uploading		Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	4800
				Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	2600
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	3400
				Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	12
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	%	<3
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	9
				Deviazione standard del ritardo	msec	6