

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: **Brennercom S.p.A.**

Anno di riferimento:	2023	Periodo di rilevazione dei dati:	1° SEM.	X
			2° SEM.	
			ANNO Intero	

Denominazione indicatore	servizi cui si applica	Misura	Unità di misura	Valore rilevato	
1 - Tempo di attivazione del servizio (per la banda larga wireless hanno inciso sul dato i contratti sottoscritti poco prima che il servizio fosse disponibile sulla zona)	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	
		Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari		
		Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%		
		Media	giorni solari		
		-			
	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	giorni solari	
			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	-	
	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	
			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	52,00
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	57
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	100,00
			Media	giorni solari	22,01
			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		
		Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari		
		Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%		
		Media	giorni solari		
		-			
2 - Tasso di malfunzionamento	a) (servizio realizzato con strutture proprie o Unbundling)	servizi di accesso a Internet a banda larga	Tasso di malfunzionamento	%	5,00
	b) (servizio realizzato utilizzando servizi wholesale)	servizi di accesso a Internet a banda larga	Tasso di malfunzionamento	%	5,00
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	8,00
			Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	15,00
			Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	96,43
			Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	6,70
	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	8,00
			Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	15,00
			Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	96,43
			Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	6,70

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.d.
	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	17
			Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	81,00
	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	17
Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi			%	81,00	
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	%	

Indicatori di qualità ex delibera 244/08/CSP e s.m.i – valori misurati dalla Fondazione Ugo Bordoni –									
Operatore	Territorio	Profilo	Velocità (down/up)	Periodo	Tipo	Media	Dev. Std	Min	Max
Brennercom	Trentino-Alto Adige	Alles Klar	8,0 Mbps 384,0 Kbps	01 gen 2023 30 giu 2023	Download	8,2 Mbps	1,0	8,2 Mbps	
Brennercom	Trentino-Alto Adige	Alles Klar	8,0 Mbps 384,0 Kbps	01 gen 2023 30 giu 2023	Ping	29,9 ms	104,2		27,2 ms
Brennercom	Trentino-Alto Adige	Alles Klar	8,0 Mbps 384,0 Kbps	01 gen 2023 30 giu 2023	Upload	378,9 Kbps	1,2	387,7 Kbps	