OPERATORE:

Anno di riferimento:

2012

Periodo di rilevazione dei dati:
2° SEM.

Anno di riferimento:
X

ANNO Intero
X

_								
Per.	Denominazione indicatore		servizi cui si applica	Misura	Unità di misura	Valore rilevato		
				Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	n.a.		
		ordini di prima attivazione relativi a un servizio di accesso a banda larga a Internet rivotto 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 99° del tempo di fornitura  Percentuale degli ordini validi completati	giorni solari	n.a.	Servizio non fornito.	
				entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	n.a.		
				Media  Numerosità dei contratti per tale tipologia	giorni solari	n.a.	1	
				d'ordine Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	n.a.		
		ordini di prima attivazione rivolti a un operatore del servizio di accesso a larga banda a Internet diverso daquello che fornisce il servizio di accesso diretto per una linea telefonica già attiva	Internet a handa			9,5		
				Percentile 99° del tempo di fornitura  Percentuale degli ordini validi completati	giorni solari	11	I dati si riferiscono ad attivazioni di utenze	
				entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	100,00%	wholesale/bitstream (escluso Naked).	
				Media	giorni solari	5,16		
				Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	n.a.		
		ordini di variazione dell'operatore che fornisce il servizio di accesso a Internet ne un el già attivo ilservizio di accesso a larga banda a Internet di accesso a larga banda a Internet	servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	18	I dati si riferiscono a migrazioni di utenze wholesale/bitstream.	
				Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	18		
S/A				Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	100,00%		
				Media	giorni solari	18		
				Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	n.a.		
		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 della linea telefonica e l'attivazione del servizio d'accesso a Internet	servizi di accesso a Internet a banda Iarga	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	20	I dati si riferiscono ad attivazioni di utenze wholesale/bitstream di tipo Naked.	
				Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	23		
				Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo	%	100,00%		
				contrattualmente previsto  Media	giorni solari	11,04		
				Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine		n.a.		
		5) per servizi di accesso a banda larga Wireless		Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	26		
				Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	32		
			servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo	%	95,51%		
				contrattualmente previsto  Media	giorni solari	12,64		
				Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	n.a.		
	2 - Tasso di malfunzionamento (indicatore ex. 131/06/CSP)	a) (servizio realizzato con strutture	servizi di accesso a Internet a banda	Tasso di malfunzionamento	%	0,60%	(i) Sono conteggiati i guasti di pertinenza della rete Ampersand – (ii) Non fianno parte del caccio i guasti risolti immeditamente, e quindi entro SLA, all'atto della segnalazione del cilente (es reset apparati) – (iii) il calcolo del tasso è ottenuto come rapporto del totale guasti nel periodo sulla media del numero di linee attive per mese.	
S/A		proprie o Unbundling) b) (servizio realizzato utilizzando servizi	larga servizi di accesso a Internet a banda	Tasso di malfunzionamento	%	11,55%		
		wholesale)	larga	Percentile 80° del tempo di riparazione	ore comprese	48		
	3 - Tempo di riparazione dei malfunzionamenti (indicatore ex. 131/06/CSP)	servizi realizzati in Unbundling o tramite strutture proprie	servizi di accesso a Internet a banda larga	dei malfunzionamenti  Percentile 95° del tempo di riparazione	quelle non lavorative ore comprese	-		
				dei malfunzionamenti	quelle non lavorative	69,2		
				Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente	%	100,00%		
				previsto  Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non	37,7		
S/A		b) (servizi realizzati utilizzando servizi in wholesale)	servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 80° del tempo di riparazione	ore comprese quelle non	66,2		
				dei malfunzionamenti Percentile 95° del tempo di riparazione	lavorative ore comprese	·		
				dei malfunzionamenti Percentuale delle riparazioni dei	quelle non lavorative	92,4		
				malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	100,00%		
				Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	38,87		
S/A	Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza cilenti dell'operatore (indicatore ex. 131/06/CSP)	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	14		
		tempo di risposta dell'operatore umano dopo la selezione da parte dell'utente della scelta che consente diparlare con l'operatore umano	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	secondi	37		
				Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	43,50%		
		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	51		
				Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	43,50%		

A	5 - Addebiti contestati (indicatore ex. 131/06/CSP)	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	%	n.a
A			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	%	0,10%
S/A	Indisponibilità del servizio di accesso in dial-up (indicatore ex. 244/08/CSP)	Probabilità che nessun modem sia disponibile ad accettare chiamate in	servizi di accesso a Internet a banda stretta	Denominazione della tipologia di contratto		n.a.
		dial-up		Rapporto tra il tempo in cui nessun modem è disponibile ad accettare chiamate in dial-up rispetto al periodo di osservazione	%	n.a.
	2 – Velocità di trasmissione dati (indicatore ex. 244/08/CSP)	Tipologie di contratto		Descrizione della tipologia di contratto		ADSL 7M/384
		a) downloading	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	6912
S/A				Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	2662
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	4701
				Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	1362
		b) uploading		Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	382
				Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	267
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	357
				Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	46
		Tipologie di contratto		Descrizione della tipologia di contratto		WADSL 2048/512
		a) downloading		Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	2002
				Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	1606
	<li>2 – Velocità di trasmissione dati</li>	a) downloading	servizi di accesso a Internet a banda	Media della velocità di trasmissione	kbit/s	1830
S/A	trasmissione dan (indicatore ex. 244/08/CSP)		larga e a banda stretta	Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	116
				Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	486
		b) uploading		Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	363
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	446
				Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	40
	3 – Tasso di insuccesso nella trasmissione dati (indicatore ex. 244/08/CSP)	Tipologie di contratto		Descrizione della tipologia di contratto		ADSL 7M/384
S/A		a) downloading	servizi di accesso a Internet a banda stretta e larga	Rapporto tra le trasmissioni dei dati fallite e il numero totale dei tentativi di	%	1,2
		b) uploading		trasmissione effettuate nel periodo in cui è effettuata prova	%	1,2
	3 – Tasso di insuccesso nella trasmissione dati (indicatore ex. 244/08/CSP)	Tipologie di contratto		Descrizione della tipologia di contratto		WADSL 2048/512
S/A		a) downloading	servizi di accesso a Internet a banda stretta e larga	Rapporto tra le trasmissioni dei dati fallite e il numero totale dei tentativi di	%	1,3
		b) uploading		trasmissione effettuate nel periodo in cui è effettuata prova	%	1,3
	4 - Ritardo di trasmissione dati in una singola direzione (indicatore ex. 244/08/CSP)	Metà del tempo per controllare un		Descrizione della tipologia di contratto		ADSL 7M/384
S/A		indirizzo IP valido tramite un pacchetto ICMP Echo Request/Reply	servizi di accesso a Internet a banda	Media del ritardo	msec	51
		(PING)	stretta e larga	Deviazione standard del ritardo	msec	11
	4 - Ritardo di trasmissione dati in una singola direzione (indicatore ex. 244/08/CSP)	Metà del tempo per controllare un indirizzo IP valldo tramite un pacchetto ICMP Echo Request/Reply (PING)	servizi di accesso a Internet a banda stretta e larga	Descrizione della tipologia di contratto		WADSL 2048/512
S/A				Media del ritardo	msec	22,4
				Deviazione standard del ritardo	msec	5,3
П	5 -Tasso di perdita dei pacchetti (indicatore ex. 244/08/CSP)			Descrizione della tipologia di contratto		ADSL 7M/384
S/A		Tasso di perdita dei pacchetti ICMP Echo Request/Reply (PING)	servizi di accesso a Internet a banda stretta e larga	Tasso di perdita	%	1
S/A	5 -Tasso di perdita dei pacchetti (indicatore ex. 244/08/CSP)	Tasso di perdita dei pacchetti ICMP Echo Request/Reply (PING)	servizi di accesso a Internet a banda stretta e larga	Descrizione della tipologia di contratto		WADSL 2048/512
				Tasso di perdita	%	1

## LEGENDA

Per. = Periodicità della rilevazione

S/A = Semestrale ed annuale

A = Annuale

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), nonché le delibere 244/08/CSP e seguenti. In caso di tecnologia ADSL il valore pubblicizzato si riferisce a utenze che distano meno di 1-1,5 km dal DSLAM.