

OPERATORE: \_\_\_\_\_

Anno di riferimento:	2015	Periodo di rilevazione dei dati:	1° SEM.	
			2° SEM.	X
			ANNO Intero	

Denominazione indicatore	servizi cui si applica	Misura	Unità di misura	Valore rilevato	
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	
		Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari		
		Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%		
		Media	giorni solari		
		Numero di 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	50
		Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	69	
		Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo	%	92%	
		Media	giorni solari	20	
		Numero di 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	
		Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari		
		Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo	%		
		Media	giorni solari		
		Numero di 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	
		Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari		
		Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo	%		
		Media	giorni solari		
		Numero di 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	56	
	Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	79		
	Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo	%	95,10%		
	Media	giorni solari	23		
	Numero di contratti per tale tipologia d'ordine	-			
2 - Tasso di malfunzionamento	a) (servizio realizzato con strutture proprie o Unbundling)	servizi di accesso a Internet a banda larga	Tasso di malfunzionamento	%	N/A
	b) (servizio realizzato utilizzando servizi wholesale)	servizi di accesso a Internet a banda larga	Tasso di malfunzionamento	%	3,3
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	N/A
			Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	N/A
			Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	N/A
			Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	N/A
	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	22
			Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	165
			Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	91%
			Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	47

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/A	
	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	8	
			Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	97,1	
	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	8	
Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi			%	97,1		
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	
		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	
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			ALLEGATO 1 alla 244/08 e smi
			Rapporto tra il tempo in cui nessun modem è disponibile ad accettare chiamate in dial-up rispetto al periodo di osservazione	%		
7 - Velocità di trasmissione dati (2)	Tipologie di contratto	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	Descrizione della tipologie di contratto			ALLEGATO 2 alla 244/08 e smi
			Banda massima = Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s		
	Banda minima = Percentile 5° della velocità di trasmissione		kbit/s			
	Media della velocità di trasmissione		kbit/s			
	Deviazione standard della velocità di trasmissione		kbit/s			
	Banda massima = Percentile 95° della velocità di trasmissione		kbit/s			
	Banda minima = Percentile 5° della velocità di trasmissione		kbit/s			
	Media della velocità di trasmissione		kbit/s			
Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s					
8 - 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		ALLEGATO 3 alla 244/08 e smi (all. 4 numerazione precedente a del. 151/12/CONS)
			Ritardo massimo = Percentile 95° del ritardo	msec		
			Deviazione standard del ritardo	msec		
9. Tasso di perdita dei pacchetti	Probabilità di perdita dei pacchetti PING	servizi di accesso a Internet a banda stretta e larga	Rapporto tra le prove di Ping che non hanno prodotto un valore di ritardo e il numero totale di Ping effettuati	%		ALLEGATO 4 alla 244/08 e smi (All. 5 numerazione precedente a del. 151/12/CONS)

#### 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)