

OPERATORE:



Anno di riferimento: **2012**

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	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	N.D
				Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	N.D
				Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	N.D
				Media	giorni solari	N.D
				Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	N.D
		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	N.D
				Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	N.D
				Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	N.D
				Media	giorni solari	N.D
				Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	N.D
		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	N.D
				Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	N.D
				Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	N.D
				Media	giorni solari	N.D
				Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	N.D
		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	N.D
				Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	N.D
				Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	N.D
				Media	giorni solari	N.D
				Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	N.D
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	12		
		Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	7		
		Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	90		
		Media	giorni solari	7		
		Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	15		
2)	Tasso di malfunzionamento	servizio realizzato con strutture proprie o Unbundling	servizi di accesso a Internet a banda larga	Tasso di malfunzionamento	%	8
		servizio realizzato utilizzando servizi wholesale	servizi di accesso a Internet a banda larga	Tasso di malfunzionamento	%	5

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	24	
				Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	8	
				Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	95	
				Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	2	
	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	24		
			Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	12		
			Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	90		
			Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	2		
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
		Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%			N.D	
		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	10	
Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%			90			
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	%	N.D	
			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			N.D
				Rapporto tra il tempo in cui nessun modem è disponibile ad accettare chiamate in dial-up rispetto al periodo di osservazione	%	N.D	
7)	Velocità di trasmissione dati	a) downloading	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	Descrizione della tipologie di contratto		4 Mbps / 1 Mbps	
				Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	3600	
				Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	3900	
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	3700	
		Deviazione standard della velocità di trasmissione		kbit/s	-		
		b) uploading		Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	700	
				Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	950	
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	850	
Deviazione standard della velocità di trasmissione			kbit/s	-			
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	%	2		
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	3
				Deviazione standard del ritardo		msec	5