

Modello elettronico Qualità dei servizi di accesso ad internet da postazione fissa - Delibere 131/06/CSP - 244/08/CSP e s.m.i.

OPERATORE: **INFRACOM ITALIA SPA**

Anno di riferimento:	2013	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	
S/A	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	
				Numerosità dei 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	129,9
				Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	189,88
				Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo	%	80,9
				Media	giorni solari	39,02
				Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	602
		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	
				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	
				Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	
				Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo	%	
				Media	giorni solari	
				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	51,2		
		Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	57,26		
		Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo	%	73,33		
		Media	giorni solari	17,2		
		Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	30		
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	%	13,48
		b) (servizio realizzato utilizzando servizi wholesale)	servizi di accesso a Internet a banda larga	Tasso di malfunzionamento	%	4,42
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	7
				Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	38
				Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	
				Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	8
		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	32
				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	%	
				Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	18
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	secondi	15
				Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	secondi	15
		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	Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	98
				Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	secondi	15
		3) tempo totale di risposta	servizi di accesso a Internet a banda			

		o) tempo totale di risposta dell'operatore umano	memoria a banda larga e a banda stretta	Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	98
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	%	0,24
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	%	
S/A	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		
				Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	
				Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	1472
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	
				Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	
				Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	
				Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	
				Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	
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	%	
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	
				Deviazione standard del ritardo	msec	

REGIONE LOMBARDIA (offerta/profilo 2Mbps Download / 512 Kbps Upload)

S/A	Velocità di trasmissione dati	Servizi di accesso ad internet a banda larga	Banda minima in download (Percentile 5° della velocità di trasmissione in download)	Kbps	1506
			Banda minima in upload (Percentile 5° della velocità di trasmissione in upload)	Kbps	479
			Banda massima in download (Percentile 95° della velocità di trasmissione in download)	Kbps	1740
			Banda massima in upload (Percentile 95° della velocità di trasmissione in upload)	Kbps	480
			Media (banda in download)	Kbps	1708
			Media (banda in upload)	Kbps	479
			Deviazione standard (banda in download)	Kbps	68,3
			Deviazione standard (banda in upload)	Kbps	2,5
S/A	Ritardo di trasmissione dati in una singola direzione	Servizi di accesso ad internet a banda larga	Ritardo massimo	millisecondi	13
			Ritardo medio	millisecondi	12
			Deviazione standard	millisecondi	1,8
S/A	Tasso di perdita dei pacchetti	Servizi di accesso ad internet a banda larga	Probabilità di perdita dei pacchetti PING	%	0,01

REGIONE TOSCANA (offerta/profilo 2Mbps Download / 512 Kbps Upload)

S/A	Velocità di trasmissione dati	Servizi di accesso ad internet a banda larga	Banda minima in download (Percentile 5° della velocità di trasmissione in download)	Kbps	1667
			Banda minima in upload (Percentile 5° della velocità di trasmissione in upload)	Kbps	218
			Banda massima in download (Percentile 95° della velocità di trasmissione in download)	Kbps	1729
			Banda massima in upload (Percentile 95° della velocità di trasmissione in upload)	Kbps	475
			Media (banda in download)	Kbps	1704
			Media (banda in upload)	Kbps	386
			Deviazione standard (banda in download)	Kbps	64,1
			Deviazione standard (banda in upload)	Kbps	121,4
S/A	Ritardo di trasmissione dati in una singola direzione	Servizi di accesso ad internet a banda larga	Ritardo massimo	millisecondi	27
			Ritardo medio	millisecondi	24
			Deviazione standard	millisecondi	2,3
S/A	Tasso di perdita dei pacchetti	Servizi di accesso ad internet a banda larga	Probabilità di perdita dei pacchetti PING	%	0,02

REGIONE VENETO (offerta/profilo 2Mbps Download / 512 Kbps Upload)

S/A	Velocità di trasmissione dati	Servizi di accesso ad internet a banda larga	Banda minima in download (Percentile 5° della velocità di trasmissione in download)	Kbps	1421
			Banda minima in upload (Percentile 5° della velocità di trasmissione in upload)	Kbps	482
			Banda massima in download (Percentile 95° della velocità di trasmissione in download)	Kbps	1736
			Banda massima in upload (Percentile 95° della velocità di trasmissione in upload)	Kbps	497
			Media (banda in download)	Kbps	1615
			Media (banda in upload)	Kbps	490
			Deviazione standard (banda in download)	Kbps	129,7
			Deviazione standard (banda in upload)	Kbps	7,1
S/A	Ritardo di trasmissione dati in una singola direzione	Servizi di accesso ad internet a banda larga	Ritardo massimo	millisecondi	17
			Ritardo medio	millisecondi	16
			Deviazione standard	millisecondi	3,9
S/A	Tasso di perdita dei pacchetti	Servizi di accesso ad internet a banda larga	Probabilità di perdita dei pacchetti PING	%	0,01