

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:	2014	Periodo di rilevazione dei dati:	1° SEM.	
			2° SEM.	X
			ANNO Intero	

Per.	Denominazione indicatore	servizi cui si applica	Misura	Unità di misura	Valore rilevato	
S/A	1 - Tempo di attivazione del servizio	servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	N.A	
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	N.A	
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	N.A	
			Media	giorni solari	N.A	
			Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	N.A	
		servizi di accesso a Internet a banda larga *	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	130,9	
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	171,8	
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo	%	72,85	
			Media	giorni solari	38,36	
			Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	523	
		servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	N.A	
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	N.A	
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo	%	N.A	
			Media	giorni solari	N.A	
			Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	N.A	
		servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	N.A	
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	N.A	
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo	%	N.A	
			Media	giorni solari	N.A	
			Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	N.A	
servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	100,3			
	Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	158,38			
	Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo	%	65,22			
	Media	giorni solari	48,13			
	Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	23			
S/A	2 - Tasso di malfunzionamento	a) (servizio realizzato con strutture proprie o Unbundling)	Tasso di malfunzionamento	%	9,89	
		b) (servizio realizzato utilizzando servizi wholesale)	Tasso di malfunzionamento	%	4,99	
S/A	3 - Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	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	125	
			Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	N.A	
			Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	22	
		servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	34	
			Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	124	
			Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	N.A	
			Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	25	
S/A	4 - Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	1) tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta "operatore umano"	Media pesata	secondi	12
			2) tempo di risposta dell'operatore umano dopo la selezione da parte dell'utente della scelta che consente di parlare con l'operatore umano	Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	secondi	20,3
		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	%	83,7	
			3) tempo totale di risposta	Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	secondi	20,3

		o) tempo totale di risposta dell'operatore umano	Internet a banda larga e a banda stretta	Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	83,7
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	%	N.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	%	0,002
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		N.A
				Rapporto tra il tempo in cui nessun modem è disponibile ad accettare chiamate in dial-up rispetto al periodo di osservazione	%	N.A
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		N.A
				Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	1741
				Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	1443
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	1673
				Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	122
				Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	497
				Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	475
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	486
		Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	10,1		
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	%	N.A
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	13
				Deviazione standard del ritardo	msec	13,2

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	1657
			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	1741
			Banda massima in upload (Percentile 95° della velocità di trasmissione in upload)	Kbps	480
			Media (banda in download)	Kbps	1724
			Media (banda in upload)	Kbps	480
			Deviazione standard (banda in download)	Kbps	53,6
			Deviazione standard (banda in upload)	Kbps	3,3
S/A	Ritardo di trasmissione dati in una singola direzione	Servizi di accesso ad internet a banda larga	Ritardo massimo	millisecondi	11
			Ritardo medio	millisecondi	10
			Deviazione standard	millisecondi	16,7
S/A	Tasso di perdita dei pacchetti	Servizi di accesso ad internet a banda larga	Probabilità di perdita dei pacchetti PING	%	0,02

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	1722
			Banda minima in upload (Percentile 5° della velocità di trasmissione in upload)	Kbps	474
			Banda massima in download (Percentile 95° della velocità di trasmissione in download)	Kbps	1728
			Banda massima in upload (Percentile 95° della velocità di trasmissione in upload)	Kbps	475
			Media (banda in download)	Kbps	1727
			Media (banda in upload)	Kbps	474
			Deviazione standard (banda in download)	Kbps	16,5
			Deviazione standard (banda in upload)	Kbps	2,7
S/A	Ritardo di trasmissione dati in una singola direzione	Servizi di accesso ad internet a banda larga	Ritardo massimo	millisecondi	23
			Ritardo medio	millisecondi	22
			Deviazione standard	millisecondi	0,3

S/A	Tasso di perdita dei pacchetti	Servizi di accesso ad internet a banda larga	Probabilità di perdita dei pacchetti PING	%	0,03
-----	--------------------------------	--	---	---	------

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	1442
			Banda minima in upload (Percentile 5° della velocità di trasmissione in upload)	Kbps	480
			Banda massima in download (Percentile 95° della velocità di trasmissione in download)	Kbps	1737
			Banda massima in upload (Percentile 95° della velocità di trasmissione in upload)	Kbps	497
			Media (banda in download)	Kbps	1619
			Media (banda in upload)	Kbps	493
			Deviazione standard (banda in download)	Kbps	149,2
			Deviazione standard (banda in upload)	Kbps	10,1
S/A	Ritardo di trasmissione dati in una singola direzione	Servizi di accesso ad internet a banda larga	Ritardo massimo	millisecondi	19
			Ritardo medio	millisecondi	17
			Deviazione standard	millisecondi	7,3
S/A	Tasso di perdita dei pacchetti	Servizi di accesso ad internet a banda larga	Probabilità di perdita dei pacchetti PING	%	0,21