

OPERATORE: **INFRACOM ITALIA SPA**

Anno di riferimento:	2012	Periodo di rilevazione dei dati:	1°SEM.	
			2°SEM.	
			ANNO Intero	x

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		
			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	-		
		servizi di accesso a Internet a banda larga *	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	106,5	
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	182,5	
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo	%	65,7	
			Media	giorni solari	34,5	
			Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	729	
		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	-		
		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	-		
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	-				
servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	104			
	Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	184			
	Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo	%	73,5			
	Media	giorni solari	35,5			
	Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	93			
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	%	23,1
		b) (servizio realizzato utilizzando servizi wholesale)	servizi di accesso a Internet a banda larga	Tasso di malfunzionamento	%	8,4
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	18,2
				Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	77
				Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	
				Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	19,2
		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	29,3
				Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	123,7
				Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	
				Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	39,5
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	Media pesata	secondi	11,5	
				Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	secondi	12,7
		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	%	92,2	
			Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	secondi	12,7	
		3) tempo totale di risposta	servizi di accesso a Internet a banda			

		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	%	92,2
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	%	1,5
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	1406	
		Media della velocità di trasmissione		kbit/s		
		Deviazione standard della velocità di trasmissione		kbit/s		
		a) downloading		Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	
				Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	
Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s					
b) uploading	Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s				
	Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s				
	Media 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 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	1380
			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	1716
			Banda massima in upload (Percentile 95° della velocità di trasmissione in upload)	Kbps	486
			Media (banda in download)	Kbps	1709
			Media (banda in upload)	Kbps	245
			Deviazione standard (banda in download)	Kbps	652,3
			Deviazione standard (banda in upload)	Kbps	77,9
S/A	Ritardo di trasmissione dati in una singola direzione	Servizi di accesso ad internet a banda larga	Ritardo massimo	millisecondi	15
			Ritardo medio	millisecondi	13
			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	%	0,48

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	1407
			Banda minima in upload (Percentile 5° della velocità di trasmissione in upload)	Kbps	483
			Banda massima in download (Percentile 95° della velocità di trasmissione in download)	Kbps	1712
			Banda massima in upload (Percentile 95° della velocità di trasmissione in upload)	Kbps	489
			Media (banda in download)	Kbps	1607
			Media (banda in upload)	Kbps	485
			Deviazione standard (banda in download)	Kbps	120,2
			Deviazione standard (banda in upload)	Kbps	5,8
S/A	Ritardo di trasmissione dati in una singola direzione	Servizi di accesso ad internet a banda larga	Ritardo massimo	millisecondi	15
			Ritardo medio	millisecondi	12
			Deviazione standard	millisecondi	4,2
S/A	Tasso di perdita dei pacchetti	Servizi di accesso ad internet a banda larga	Probabilità di perdita dei pacchetti PING	%	0,03