

# OBIETTIVI DI QUALITA' DEI SERVIZI DI ACCESSO AD INTERNET DA POSTAZIONE FISSA PER L'ANNO 2016

Denominazione indicatore		Servizi cui si applica	Misura	Unità di misura	Obiettivo 2016
1 - Tempo di attivazione del servizio	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 larga banda a Internet diverso da quello che fornisce il servizio di accesso diretto per una linea telefonica già attiva <b>(WHOLESALE &amp; SHARED ACCESS)</b>	servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	120
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	136
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	92,3%
			Media	giorni solari	67,26
			Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	143
	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	43
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	43
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	100%
			Media	giorni solari	34,3
			Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	3
	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 <b>(ULL &amp; NAKED WHOLESALE)</b>	servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	99
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	136
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	94,2%
			Media	giorni solari	34,7
			Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	261

1 - Tempo di attivazione del servizio	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	
			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 - Tasso di malfunzionamento	a) (servizio realizzato con strutture proprie o Unbundling)	servizi di accesso a Internet a banda larga	Tasso di malfunzionamento	%	
	b) (servizio realizzato utilizzando servizi wholesale)	servizi di accesso a Internet a banda larga	Tasso di malfunzionamento	%	22.40%
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	
			Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	
			Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	
			Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	
	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	105
			Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	218
			Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	99,19%
			Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	67
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	5%
			Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	secondi	180
	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	%	1%
			Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	secondi	120
	3) tempo totale di risposta dell'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	%	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	%	0%
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		Aruba Free Internet
			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	7Mbps/384kbps - 20Mbps/384kbps	
	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			
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	%	
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	