

OPERATORE:	FASTnet spa		1° SEM.	n.a.
Anno di riferimento:	2021	Periodo di rilevazione dei dati:	2° SEM.	n.a.
			ANNO Intero	X

Per.	Denominazione indicatore	servizi cui si applica	Misura	Unità di misura	Valore rilevato		
S/A	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 risposta	giorni solari	n.a.	Servizio non fornito	
			Percentile 99° del tempo di risposta	giorni solari	n.a.		
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	n.a.		
			Media	giorni solari	n.a.		
			Numero di contratti per tale tipologia d'ordine	-	n.a.		
			Percentile 95° del tempo di risposta	giorni solari	0		
	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	servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di risposta	giorni solari	0	Wholesale Bitstream (escluso Naked)
				Percentile 99° del tempo di risposta	giorni solari	0	
				Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	100	
				Media	giorni solari	0	
				Numero di contratti per tale tipologia d'ordine	-	0	
				Percentile 95° del tempo di risposta	giorni solari	n.a.	
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	servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di risposta	giorni solari	n.a.	Servizio non fornito	
			Percentile 99° del tempo di risposta	giorni solari	n.a.		
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	n.a.		
			Media	giorni solari	n.a.		
			Numero di contratti per tale tipologia d'ordine	-	n.a.		
			Percentile 95° del tempo di risposta	giorni solari	9,78		
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, convalidando il tempo che occorre tra l'attivazione della linea telefonica e l'attivazione del servizio d'accesso a Internet	servizi di accesso a Internet a banda larga	servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di risposta	giorni solari	13,7	Wholesale Bitstream solo Naked	
			Percentile 99° del tempo di risposta	giorni solari	100		
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	100		
			Media	giorni solari	7		
			Numero di contratti per tale tipologia d'ordine	-	108		
			Percentile 95° del tempo di risposta	giorni solari	11,6		
5) per servizi di accesso a banda larga Wireless	servizi di accesso a Internet a banda larga	servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di risposta	giorni solari	11,92	Wholesale Bitstream solo Naked	
			Percentile 99° del tempo di risposta	giorni solari	100		
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	100		
			Media	giorni solari	7,6		
			Numero di contratti per tale tipologia d'ordine	-	22		
			Percentile 95° del tempo di risposta	giorni solari	13,7		
S/A	2 - Tasso di malfunzionamento	a) servizio realizzato con strutture proprie o Unbundling	Tasso di malfunzionamento	%	0,70	Quasi di pertinenza della rete FASTnet	
		b) servizio realizzato utilizzando servizi wholesale	Tasso di malfunzionamento	%	0,75		
S/A	3 - Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	a) servizi realizzati in Unbundling o tramite strutture proprie	Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	16,23	Quasi di pertinenza della rete FASTnet	
			Percentile 99° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	18,2		
			Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	100		
		b) (servizi realizzati utilizzando servizi in wholesale)	Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	9,5		
			Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	36,23		
			Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	38,2		
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	Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	100	Quasi di pertinenza della rete FASTnet	
			Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	30,25		
			Media pesata	secondi	9		
			Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	secondi	5		
			Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	98		
			Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	secondi	11		
A	5 - Addebiti contestati	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	%	1	Quasi di pertinenza della rete FASTnet	
			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
S/A	6 - Indisponibilità del servizio di ricezione in dial-up (1) - All.1 244/08/CSP	servizi di accesso a Internet a banda stretta	Denominazione della tipologia di contratto		n.a.	Servizio non fornito	
Probabilità che nessun modem sia disponibile ad accettare chiamate in dial-up	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) - All.2 244/08/CSP	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	Tipologie di contratto			Operatore in fascia "D" Del. 188/09/CSP	
			a) downloading	Deviazione della tipologia di contratto			n.a.
				Deviazione della velocità di trasmissione	kbit/s		n.a.
				Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s		n.a.
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s		n.a.
				Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s		n.a.
				Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s		n.a.
			b) uploading	Deviazione della tipologia di contratto			n.a.
				Deviazione della velocità di trasmissione	kbit/s		n.a.
				Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s		n.a.
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s		n.a.
				Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s		n.a.
Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	n.a.					
S/A	8 - Tasso di successo nella trasmissione dati - All.3 244/08/CSP	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	Denominazione della tipologia di contratto		n.a.	Operatore in fascia "D" Del. 188/09/CSP	
Rapporto tra le trasmissioni dei dati fallite e il numero totale dei tentativi di trasmissione effettuati nel periodo in cui è effettuata prova	%	n.a.					
S/A	9 - Ritardo di trasmissione dati in una singola direzione - All.4 244/08/CSP	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	Denominazione della tipologia di contratto		n.a.	Operatore in fascia "D" Del. 188/09/CSP	
Metri del tempo per controllare un indirizzo IP valido tramite un pacchetto ICMP Echo Request/Reply (PING)	Ritardo massimo "percentile 95°"	msc	n.a.				
S/A	10 - Tasso di perdita pacchetti - All.5 244/08/CSP	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	Valore medio del ritardo	msc	n.a.	Operatore in fascia "D" Del. 188/09/CSP	
			Deviazione standard del ritardo	msc	n.a.		
			Denominazione della tipologia di contratto		n.a.		
			Tasso di perdita	%	n.a.		

**LEGENDA**

Per = Periodicità della rilevazione S/A = Semestrale ed annuale A = Annuale  
 (1) Aggiungere stesso gruppo per ciascuna denominazione di tipologia di contratto  
 (2) Possono essere aggiunti stessi gruppi in funzione delle tipologie di contratto  
 Per ulteriori dettagli si veda la delibera n. 131/06/CSP e la norma tecnica ETSS IGT 202 007.4 v.1.1.1 (2005-10)