

OPERATORE:	FASTnet SpA		
	Anno di riferimento:	2024	Periodo di rilevazione dei dati:
			1° SEM. n.a.
			2° SEM. n.a.
			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	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.
		servizi di accesso a Internet a banda larga	Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	n.a.
			Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	0
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	0
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	100
			Media	giorni solari	0
			Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	0
		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.
	2 - Tasso di malfunzionamento	servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	9,62
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	11,08
		servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	100
			Media	giorni solari	5,48
		servizi di accesso a Internet a banda larga	Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	21
			Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	14,4
		servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	14,88
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	100
		servizi di accesso a Internet a banda larga	Media	giorni solari	9
			Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	7
S/A	2 - Tasso di malfunzionamento	a) (servizio realizzato con strutture proprie o Unbundling)	Tasso di malfunzionamento	%	0,97
		b) (servizio realizzato utilizzando servizi wholesale)	Tasso di malfunzionamento	%	0,88
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	7,5
			Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	9,27
			Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	100
			Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	5,28
		servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	24,58
			Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	24,58
			Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	100
			Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	24,58
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
			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
			3) tempo totale di risposta dell'operatore umano	Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%
				Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	secondi
			Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	secondi
				Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%
A	5 - Addebiti contestati	Percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato	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 accesso in dial-up (1) - All.1 244/08/CSP	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
			Denominazione della tipologia di contratto		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	Rapporto tra il tempo in cui nessun modem è disponibile ad accettare chiamate in dial-up rispetto al periodo di osservazione	%	n.a.
			Descrizione della tipologia di contratto		
			Percentile 95° 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.
			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.
S/A	8 - Tasso di insuccesso nella trasmissione dati - All.3 244/08/CSP	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	Descrizione della tipologia di contratto		
			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 - All.4 244/08/CSP	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	Descrizione della tipologia di contratto		
			Ritardo massimo: "percentile 95"	msec	n.a.
			Valore medio del ritardo	msec	n.a.
			Deviazione standard del ritardo	msec	n.a.
S/A	10 - Tasso di perdita pacchetti - All.5 244/08/CSP	Rapporto tra le prove di Ping che non hanno prodotto un valore di ritardo e il numero totale di Ping effettuati	Descrizione della tipologia di contratto		
			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 ETSI EG 202 057-4 v1.1.1 (2005-10)