

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

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 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) 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	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	
	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	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.	
	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, conteggiando il tempo che intercorre tra l'attivazione della linea telefonica e l'attivazione del servizio d'accesso a Internet	servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	11,9	
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	12,78	
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	100	
			Media	giorni solari	7,33	
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	11,4		
		Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	12,68		
		Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	100		
		Media	giorni solari	7		
S/A	2 - Tasso di malfunzionamento	a) (servizio realizzato con strutture proprie o Unbonding)	Tasso di malfunzionamento	%	0,77	
		b) (servizio realizzato utilizzando servizi wholesale)	Tasso di malfunzionamento	%	0,86	
S/A	3 - Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	a) servizi realizzati in Unbonding o tramite strutture proprie	Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	15,13	
			Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	19,78	
			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	9,54	
			Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	38,31	
			Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	42,39	
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	Tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta "operatore umano"	secondi	10	
			Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	secondi	6	
			Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	99	
			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	
			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 accesso in dial-up	servizi di accesso a Internet a banda stretta		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	Descrizione della tipologia di contratto		n.a.	
			a) downloading	Percentile 95° della velocità di trasmissione	kb/s	n.a.
				Percentile 5° della velocità di trasmissione	kb/s	n.a.
				Media della velocità di trasmissione	kb/s	n.a.
				Deviazione standard della velocità di trasmissione	kb/s	n.a.
			b) uploading	Percentile 95° della velocità di trasmissione	kb/s	n.a.
				Percentile 5° della velocità di trasmissione	kb/s	n.a.
				Media della velocità di trasmissione	kb/s	n.a.
				Deviazione standard della velocità di trasmissione	kb/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
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		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.
			Descrizione della tipologia di contratto		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	Ritardo massimo: "percentile 95"	msec	n.a.	
			Valore medio del ritardo	msec	n.a.	
			Deviazione standard del ritardo	msec	n.a.	
S/A			Descrizione 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 ETSI EG 202 057-4 v.1.1 (2005-10)