

OPERATORE:	FASTnet spa		1° SEM.	%
Anno di riferimento:	2012	Periodo di rilevazione dei dati:	2° SEM.	n.d.
			ANNO Intero	n.d.

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	Percentuale 95° del tempo di fornitura	giorni solari	n.d.	Servizio non fornito		
			Percentuale 99° del tempo di fornitura	giorni solari	n.d.			
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	n.d.			
			Media	giorni solari	n.d.			
	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	Percentuale 95° del tempo di fornitura	giorni solari	0	Wholesale Bitstream (escluso Naked)		
			Percentuale 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	Percentuale 95° del tempo di fornitura	giorni solari	n.d.	Servizio non fornito		
			Percentuale 99° del tempo di fornitura	giorni solari	n.d.			
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	n.d.			
			Media	giorni solari	n.d.			
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 intercorre tra l'attivazione della linea telefonica e l'attivazione del servizio di accesso a Internet	servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentuale 95° del tempo di fornitura	giorni solari	8,7	Wholesale Bitstream solo Naked			
		Percentuale 99° del tempo di fornitura	giorni solari	9,74				
		Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	100				
		Media	giorni solari	4,79				
5) per servizi di accesso a banda larga Wireless	servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentuale 95° del tempo di fornitura	giorni solari	11,9				
		Percentuale 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				
S/A	a) servizio realizzato con strutture proprie o Unbundling b) servizio realizzato utilizzando servizi wholesale	servizi di accesso a Internet a banda larga	Tasso di malfunzionamento	%	0,77			
			Tasso di malfunzionamento	%	0,86			
S/A	a) servizi realizzati in Unbundling o tramite strutture proprie b) (servizi realizzati utilizzando servizi in wholesale)	servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	15,13	Quasi di pertinenza della rete FASTnet		
			Percentile 99° 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					
	Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	9,54					
S/A	1) tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta "operatore umano" 2) tempo di risposta dell'operatore umano dopo la selezione da parte dell'utente della scelta che consente di parlare con l'operatore umano 3) tempo totale di risposta dell'operatore umano	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	38,26			
			Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	45,22			
	Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	100					
	Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	31,3					
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	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	%	98			
			Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	secondi	11			
A	5 - Addetti contattati	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			
			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) - AI.1 244/06/CSP	servizi di accesso a Internet a banda stretta	Denominazione della tipologia di contratto		n.d.	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.d.			
S/A	7 - Velocità di trasmissione dati (2) - AI.2 244/06/CSP	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	Deviazione della tipologia di contratto		n.d.	Operatore in fascia "D" Del. 188/06/CSP		
			a) downloading	Deviazione della tipologia di contratto			n.d.	
				Percentile 95° della velocità di trasmissione	kb/s		n.d.	
				Percentile 5° della velocità di trasmissione	kb/s		n.d.	
			b) uploading	Deviazione della tipologia di contratto			n.d.	
				Percentile 95° della velocità di trasmissione	kb/s		n.d.	
	Percentile 5° della velocità di trasmissione	kb/s		n.d.				
	S/A	8 - Tasso di successo nella trasmissione dati - AI.3 244/06/CSP	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	Deviazione della tipologia di contratto			n.d.	
				Rapporto tra le trasmissioni dei dati fallite e il numero totale dei tentativi di trasmissione effettuati nel periodo in cui è effettuata prova	%		n.d.	
	S/A	9 - Ritardo di trasmissione dati in una singola direzione - AI.4 244/06/CSP	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	Deviazione della tipologia di contratto			n.d.	
				Ritardo massimo "percentile 95°"	msc		n.d.	
	S/A	10 - Tasso di perdita pacchetti - AI.5 244/06/CSP	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	Deviazione della tipologia di contratto			n.d.	
Valore medio del ritardo				msc	n.d.			
			Deviazione standard del ritardo	msc	n.d.			
			Deviazione della tipologia di contratto		n.d.			
			Tasso di perdita	%	n.d.			

**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 della tipologia di contratto  
 Per ulteriori dettagli si veda la delibera n. 131/06/CSP e la norma tecnica ETSI IGT 202 007-4 v.1.1 (2005-10)