

Modello elettronico di cui all'art. 3, comma 1, lett. a) dell'Allegato A alla delibera n. 131/06/CSP del 12 luglio 2006

OPERATORE: **FASTnet SpA**

Anno di riferimento: **2011**

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) 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.	Servizio non fornito
			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.	
			Numero di contratti per tale tipologia d'ordine	-	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	19,2	Wholesale Bitstream (escluso Naked)
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	21,44	
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	100	
			Media	giorni solari	13,25	
			Numero di contratti per tale tipologia d'ordine	-	8	
	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.	Servizio non fornito
			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.	
			Numero di contratti per tale tipologia d'ordine	-	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	35,1	Wholesale Bitstream solo Naked
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	48,78	
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	96,67	
			Media	giorni solari	20,9	
			Numero di contratti per tale tipologia d'ordine	-	30	
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	12		
		Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	21		
		Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	100		
		Media	giorni solari	5,56		
		Numero di contratti per tale tipologia d'ordine	-	66		

S/A	2 - Tasso di malfunzionamento	a) (servizio realizzato con strutture proprie o Unbundling)	servizi di accesso a Internet a banda larga	Tasso di malfunzionamento	%	3,08	Guasti di pertinenza della rete FASTnet
		b) (servizio realizzato utilizzando servizi wholesale)	servizi di accesso a Internet a banda larga	Tasso di malfunzionamento	%	0,78	
S/A	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	22,06	
				Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	32,58	
				Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	100	
		b) (servizi realizzati utilizzando servizi in wholesale)	servizi di accesso a Internet a banda larga	Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	16,21	
				Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	13,36	
				Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	21,12	
Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	100					
Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	8,88					
S/A	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	12	
				Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	secondi	11	
		2) tempo di risposta dell'operatore umano dopo la selezione da parte dell'utente della scelta che consente di parlare con l'operatore umano		Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	94	
				Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	secondi	23	
		3) tempo totale di risposta dell'operatore umano		Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	86	
A	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	%	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 (1) - All.1 244/08/CSP	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		n.a.	Servizio non fornito
				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	Tipologie di contratto	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	Descrizione della tipologie di contratto			
				a) downloading	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.
				b) uploading	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.
					Descrizione della tipologie 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	8 - Tasso di insuccesso nella trasmissione dati - All.3 244/08/CSP	Tipologie di contratto	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	Descrizione della tipologie di contratto			
				a) downloading		%	n.a.
				b) uploading		%	n.a.
S/A	9 - Ritardo di trasmissione dati in una singola direzione - All.4 244/08/CSP	Metà del tempo per controllare un indirizzo IP valido tramite un pacchetto ICMP Echo Request/Reply (PING)	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	Descrizione della tipologie 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	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	Descrizione della tipologie di contratto			
				Tasso di perdita	%	n.a.	Operatore in fascia "D" Del. 188/09/CSP

#### 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)