

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		1° SEM.	n.a.
Anno di riferimento:	2010	Periodo di rilevazione dei dati:	2° SEM.
			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.	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.		
			Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	n.a.		
	2) ordini di prima attivazione rivolti a un operatore del servizio di accesso a larga banda 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	23	Wholesale Bitstream (escluso Naked)	
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	23		
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	100		
			Media	giorni solari	16,56		
			Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	9		
	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 larga banda 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.		
			Numerosità dei 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	60,65	Wholesale Bitstream solo Naked	
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	76,13		
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	90		
			Media	giorni solari	24		
			Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	10		
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	16			
		Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	21			
		Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	100			
		Media	giorni solari	3,93			
		Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	54			
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	
		b) (servizio realizzato utilizzando servizi wholesale)	servizi di accesso a Internet a banda larga	Tasso di malfunzionamento	%	1,82	
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	29,6	Guasti di pertinenza della rete FASTnet
				Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	32,9	
				Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	100	
				Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	21,66	
		b) (servizi realizzati utilizzando servizi in wholesale)	servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	21	
				Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	25	
				Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	100	
				Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	13,88	

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	9
		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	11
				Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	95
				Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	secondi	19
A	5 - Addebiti contestati	Percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato	servizi di accesso a Internet a banda stretta 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	%	n.a.
				Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo	%	n.a.
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.
S/A	7 - Velocità di trasmissione dati (2) - All.2 244/08/CSP	Tipologie di contratto a) downloading b) uploading	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	Descrizione della tipologia di contratto	ADSL Base Navigazione	Bitstream
				Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	1905
				Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	925
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	1513
				Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	418
				Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	238
				Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	115
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	189
				Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	52
				S/A	7 - Velocità di trasmissione dati (2) - All.2 244/08/CSP	Tipologie di contratto a) downloading b) uploading
Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	1702				
Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	825				
Media della velocità di trasmissione	kbit/s	1298				
Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	377				
Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	212				
Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	103				
Media della velocità di trasmissione	kbit/s	162				
Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	47				
S/A	8 - Tasso di insuccesso nella trasmissione dati - All.3 244/08/CSP	Tipologie di contratto a) downloading b) uploading	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta			
				Reporto tra le trasmissioni dei dati fallite e il numero totale dei tentativi di trasmissione effettuate nel periodo in cui è effettuata prova	%	1
					%	1
S/A	8 - Tasso di insuccesso nella trasmissione dati - All.3 244/08/CSP	Tipologie di contratto a) downloading b) uploading	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	Descrizione della tipologia di contratto	WiXan Base	Wiireless
				Reporto tra le trasmissioni dei dati fallite e il numero totale dei tentativi di trasmissione effettuate nel periodo in cui è effettuata prova	%	2
					%	2
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 tipologia di contratto	ADSL Base Navigazione	Bitstream
				Ritardo massimo: "percentile 95"	msec	15
				Valore medio del ritardo	msec	11
				Deviazione standard del ritardo	msec	2,8
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 tipologia di contratto	WiXan Base	Wiireless
				Ritardo massimo: "percentile 95"	msec	20
				Valore medio del ritardo	msec	15
				Deviazione standard del ritardo	msec	4
S/A	10 - Tasso di perdita pacchetti - All.5 244/08/CSP	Reporto 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 tipologia di contratto	ADSL Base Navigazione	Bitstream
				Tasso di perdita	%	1
S/A	10 - Tasso di perdita pacchetti - All.5 244/08/CSP	Reporto 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 tipologia di contratto	WiXan Base	Wiireless
				Tasso di perdita	%	2

Servizio non fornito

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)