

| | | |
|----------------------|------------------|----------------------------------|
| OPERATORE: | AMPERSAND S.R.L. | |
| 1° SEM. | n.a. | |
| 2° SEM. | n.a. | |
| ANNO intero | X | |
| Anno di riferimento: | 2010 | Periodo di rilevazione dei dati: |

| Per. | Denominazione indicatore | servizi cui si applica | Misura | Unità di misura | Valore rilevato | |
|---------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|-----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| S/A | 1 - Tempo di attivazione del servizio (indicatore ex. 131/06/CSP) | 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. | |
| | | servizi di accesso a Internet a banda larga | Percentile 95° del tempo di fornitura | giorni solari | 10 | I dati si riferiscono ad attivazioni di utenze wholesale/bitstream (escluso Naked). |
| | | | Percentile 99° del tempo di fornitura | giorni solari | 14,5 | |
| | | | Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto | % | 96,00% | |
| | | | Media | giorni solari | 7 | |
| | | | Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine | - | n.a. | |
| | | servizi di accesso a Internet a banda larga | Percentile 95° del tempo di fornitura | giorni solari | 12 | I dati si riferiscono a migrazioni di utenze wholesale/bitstream. |
| | | | Percentile 99° del tempo di fornitura | giorni solari | 15 | |
| | | | Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto | % | 100,00% | |
| | | | Media | giorni solari | 9 | |
| | | | Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine | - | n.a. | |
| | | servizi di accesso a Internet a banda larga | Percentile 95° del tempo di fornitura | giorni solari | 16 | I dati si riferiscono ad attivazioni di utenze wholesale/bitstream di tipo Naked. |
| | | | Percentile 99° del tempo di fornitura | giorni solari | 19 | |
| | | | Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto | % | 96,67% | |
| | | | Media | giorni solari | 8,5 | |
| | | | Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine | - | n.a. | |
| servizi di accesso a Internet a banda larga | Percentile 95° del tempo di fornitura | giorni solari | 40 | | | |
| | Percentile 99° del tempo di fornitura | giorni solari | 58 | | | |
| | Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto | % | 87,79% | | | |
| | Media | giorni solari | 14,20 | | | |
| | Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine | - | n.a. | | | |
| S/A | 2 - Tasso di malfunzionamento (indicatore ex. 131/06/CSP) | a) (servizio realizzato con strutture proprie o Unbundling) | Tasso di malfunzionamento | % | 0,85% | |
| | | b) (servizio realizzato utilizzando servizi wholesale) | Tasso di malfunzionamento | % | 7,3% | |
| S/A | 3 - Tempo di riparazione dei malfunzionamenti (indicatore ex. 131/06/CSP) | servizi realizzati in Unbundling o tramite strutture proprie | Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti | ore comprese quelle non lavorative | 120 | (i) Sono conteggiati i guasti di pertinenza della rete Ampersand - (ii) Non fanno parte del calcolo i guasti risolti immediatamente, e quindi entro SLA, all'atto della segnalazione del cliente (es. reset apparati) - (iii) Il calcolo del tasso è ottenuto come rapporto del totale guasti nel periodo sulla media del numero di linee attive per mese. |
| | | | Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti | ore comprese quelle non lavorative | 167 | |
| | | | Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto | % | 95,45% | |
| | | | Tempo medio di riparazione | ore comprese quelle non lavorative | 84,2 | |
| | | servizi realizzati utilizzando servizi in wholesale | Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti | ore comprese quelle non lavorative | 93,6 | |
| | | | Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti | ore comprese quelle non lavorative | 190 | |
| | | | Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto | % | 95,00% | |
| | | | Tempo medio di riparazione | ore comprese quelle non lavorative | 64,85 | |
| S/A | 4 - Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore (indicatore ex. 131/06/CSP) | servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta | Media pesata | secondi | 0 | Il servizio è prestato attualmente solo da operatore umano. |
| | | | Tempo medio di risposta alle chiamate entranti | secondi | 25 | |
| | | servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta | Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi | % | 43,40% | |
| | | | Tempo medio di risposta alle chiamate entranti | secondi | 25 | |
| | | servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta | Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi | % | 43,40% | |

| | | | | | | | |
|----------------|---------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|---------------------------------------------------------------|
| A | 5 - Addebiti contestati (indicatore ex. 131/06/CSP) | 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 | % | n.a | |
| | | | 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 | % | 0,10% | |
| S/A | 1 - Indisponibilità del servizio di accesso in dial-up (indicatore ex. 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. | |
| | | | | 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 | 2 - Velocità di trasmissione dati (indicatore ex. 244/08/CSP) | Tipologie di contratto | servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta | Descrizione della tipologia di contratto | | ADSL 7M/384 | |
| | | | | a) downloading | Percentile 95° della velocità di trasmissione | kbit/s | 6945 |
| | | | | | Percentile 5° della velocità di trasmissione | kbit/s | 2697 |
| | | | | b) uploading | Media della velocità di trasmissione | kbit/s | 4735 |
| | | | | | Deviazione standard della velocità di trasmissione | kbit/s | 1502 |
| | | | | | Percentile 95° della velocità di trasmissione | kbit/s | 380 |
| | | | | | Percentile 5° della velocità di trasmissione | kbit/s | 222 |
| | | | | | Media della velocità di trasmissione | kbit/s | 322 |
| | | | | | Deviazione standard della velocità di trasmissione | kbit/s | 65 |
| | | | | S/A | 2 - Velocità di trasmissione dati (indicatore ex. 244/08/CSP) | Tipologie di contratto | servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta |
| a) downloading | Percentile 95° della velocità di trasmissione | kbit/s | 2000 | | | | |
| | Percentile 5° della velocità di trasmissione | kbit/s | 1554 | | | | |
| b) uploading | Media della velocità di trasmissione | kbit/s | 1823 | | | | |
| | Deviazione standard della velocità di trasmissione | kbit/s | 134 | | | | |
| | Percentile 95° della velocità di trasmissione | kbit/s | 492 | | | | |
| | Percentile 5° della velocità di trasmissione | kbit/s | 350 | | | | |
| | Media della velocità di trasmissione | kbit/s | 437 | | | | |
| | Deviazione standard della velocità di trasmissione | kbit/s | 46 | | | | |
| S/A | 3 - Tasso di insuccesso nella trasmissione dati (indicatore ex. 244/08/CSP) | Tipologie di contratto | servizi di accesso a Internet a banda stretta e larga | | | | |
| | | | | a) downloading | Rapporto tra le trasmissioni dei dati fallite e il numero totale dei tentativi di trasmissione effettuate nel periodo in cui è effettuata prova | % | 1,4 |
| | | | | b) uploading | | % | 1,4 |
| S/A | 3 - Tasso di insuccesso nella trasmissione dati (indicatore ex. 244/08/CSP) | Tipologie di contratto | servizi di accesso a Internet a banda stretta e larga | Descrizione della tipologia di contratto | | WADSL 2048/512 | |
| | | | | a) downloading | Rapporto tra le trasmissioni dei dati fallite e il numero totale dei tentativi di trasmissione effettuate nel periodo in cui è effettuata prova | % | 1,4 |
| | | | | b) uploading | | % | 1,4 |
| S/A | 4 - Ritardo di trasmissione dati in una singola direzione (indicatore ex. 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 stretta e larga | Descrizione della tipologia di contratto | | ADSL 7M/384 | |
| | | | | Media del ritardo | msec | 43 | |
| | | | | Deviazione standard del ritardo | msec | 15 | |
| S/A | 4 - Ritardo di trasmissione dati in una singola direzione (indicatore ex. 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 stretta e larga | Descrizione della tipologia di contratto | | WADSL 2048/512 | |
| | | | | Media del ritardo | msec | 22,5 | |
| | | | | Deviazione standard del ritardo | msec | 5,6 | |
| S/A | 5 - Tasso di perdita dei pacchetti (indicatore ex. 244/08/CSP) | Tasso di perdita dei pacchetti ICMP Echo Request/Reply (PING) | servizi di accesso a Internet a banda stretta e larga | Descrizione della tipologia di contratto | | ADSL 7M/384 | |
| | | | | Tasso di perdita | % | 1 | |
| S/A | 5 - Tasso di perdita dei pacchetti (indicatore ex. 244/08/CSP) | Tasso di perdita dei pacchetti ICMP Echo Request/Reply (PING) | servizi di accesso a Internet a banda stretta e larga | Descrizione della tipologia di contratto | | WADSL 2048/512 | |
| | | | | Tasso di perdita | % | 1 | |

LEGENDA

Per. = Periodicità della rilevazione

S/A = Semestrale ed annuale

A = Annuale

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), nonché le delibere 244/08/CSP e seguenti.

In caso di tecnologia ADSL il valore pubblicizzato si riferisce a utenze che distano meno di 1-1,5 km dal DSLAM.