

OPERATORE:		AMPERSAND S.R.L.		1° SEM.	n.a.		
Anno di riferimento:		2010		2° SEM.	X		
		Periodo di rilevazione dei dati:		ANNO intero	n.a.		
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	14	I dati si riferiscono ad attivazioni di utenze wholesale/bitstream (escluso Naked).	
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	15		
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	90,00%		
			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	15	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	15		
			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	17	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	%	93,33%		
			Media	giorni solari	7,5		
			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	38				
	Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	54				
	Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	83,21%				
	Media	giorni solari	12,95				
	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)	servizi di accesso a Internet a banda larga	Tasso di malfunzionamento	%	0,51%	
		b) (servizio realizzato utilizzando servizi wholesale)	servizi di accesso a Internet a banda larga	Tasso di malfunzionamento	%	8,45%	
S/A	3 - Tempo di riparazione dei malfunzionamenti (indicatore ex. 131/06/CSP)	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	107	
				Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	120	
				Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	100,00%	
				Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	69,7	
		(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	102	
				Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	185	
				Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	95,65%	
				Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	70,3	
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	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	1) tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta "operatore umano"	Media pesata	secondi	0
				servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	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
		servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta			3) tempo totale di risposta dell'operatore umano	Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi
				Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	secondi		26
		Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	43,60%			

(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.

Il servizio è prestato attualmente solo da operatore umano.

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	6980
					Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	2674
					Media della velocità di trasmissione	kbit/s	4757
					Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	1402
				b) uploading	Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	379
					Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	261
					Media della velocità di trasmissione	kbit/s	346
					Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	48
				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	1605				
	Media della velocità di trasmissione	kbit/s	1832				
	Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	113				
b) uploading	Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	487				
	Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	361				
	Media della velocità di trasmissione	kbit/s	442				
	Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	43				
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	55	
				Deviazione standard del ritardo	msec	14	
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	22,6	
				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.