

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:	AMPERSAND S.R.L.	
1° SEM.	n.a.	
Anno di riferimento:	2021	Periodo di rilevazione dei dati:
2° SEM.	X	
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.		
			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.		
		servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	n.a.		
			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.		
		servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	n.a.		
			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.		
		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	12		
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	100,00%		
			Media	giorni solari	5,46		
			Numero di contratti per tale tipologia d'ordine	-	n.a.		
servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	26				
	Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	27				
	Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	100,00%				
	Media	giorni solari	10,03				
	Numero di 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	%	1,62%	
		b) (servizio realizzato utilizzando servizi wholesale)	servizi di accesso a Internet a banda larga	Tasso di malfunzionamento	%	4,65%	
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	26	
				Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	49,7	
				Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	100,00%	
				Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	16,5	
		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	49	
				Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	63,5	
				Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	100,00%	
				Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	30,68	
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	14
				2) tempo di risposta dell'operatore umano dopo la selezione da parte dell'utente della scelta che consente diparlare con l'operatore umano	Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	secondi	32
		servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	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	%	81,00%	
				Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	secondi	46	
				Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	81,00%	

Servizio non fornito.

I dati si riferiscono ad attivazioni di utenze wholesale/bitstream (escluso Naked).

I dati si riferiscono a migrazioni di utenze wholesale/bitstream.

I dati si riferiscono ad attivazioni di utenze wholesale/bitstream di tipo Naked.

(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.

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	%	0,02%	
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		n.a.	
				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.
				b) uploading	Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	n.a.
					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.	
				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	n.a.				
	Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	n.a.				
	Media della velocità di trasmissione	kbit/s	n.a.				
b) uploading	Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	n.a.				
	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.					
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	%	n.a.
				b) uploading		%	n.a.
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		n.a.	
				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	%	n.a.
				b) uploading		%	n.a.
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		n.a.	
				Media del ritardo	msec	n.a.	
				Deviazione standard del ritardo	msec	n.a.	
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		n.a.	
				Media del ritardo	msec	n.a.	
				Deviazione standard del ritardo	msec	n.a.	
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		n.a.	
				Tasso di perdita	%	n.a.	
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		n.a.	
				Tasso di perdita	%	n.a.	

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.