

OPERATORE:		AMPERSAND S.R.L.		1° SEM.	X	
Anno di riferimento:		2011		2° SEM.	n.a.	
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	7	I dati si riferiscono ad attivazioni di utenze wholesale/bitstream (escluso Naked).
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	8	
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	100,00%	
			Media	giorni solari	2,5	
			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	n.a.	I dati si riferiscono a migrazioni di utenze wholesale/bitstream.
			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	15	I dati si riferiscono ad attivazioni di utenze wholesale/bitstream di tipo Naked.		
	Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	16			
	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	26			
	Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	29			
	Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	100,00%			
	Media	giorni solari	8,13			
	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	%	0,50%	
		b) (servizio realizzato utilizzando servizi wholesale)	Tasso di malfunzionamento	%	3,95%	
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	96	(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	97	
			Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	100,00%	
			Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	68,3	
		servizi realizzati utilizzando servizi in wholesale)	Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	91	
			Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	117	
			Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	88,57%	
			Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	60,3	
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	Media pesata	secondi	0	Il servizio è prestato attualmente solo da operatore umano.
			servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	secondi	
		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	%	
			servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	secondi	
		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	%	

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	6978
					Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	2677
				b) uploading	Media della velocità di trasmissione	kbit/s	4741
					Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	1421
					Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	377
					Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	262
					Media della velocità di trasmissione	kbit/s	348
					Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	49
				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	2002				
	Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	1603				
b) uploading	Media della velocità di trasmissione	kbit/s	1824				
	Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	118				
	Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	486				
	Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	360				
	Media della velocità di trasmissione	kbit/s	443				
	Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	42				
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	%	1,3
				b) uploading		%	1,3
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	56	
				Deviazione standard del ritardo	msec	13	
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	24,1	
				Deviazione standard del ritardo	msec	5,7	
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.