OPERATORE:
 AMPERSAND S.R.L.
 1° SEM.
 X

 Anno di riferimento:
 2014
 Periodo di rilevazione dei dati: 2° SEM.
 n.a.

 ANNO Intero
 n.a.

_					ANNO Intero			
Per.	Denor	ninazione indicatore	servizi cui si applica	Misura	Unità di misura	Valore rilevato		
		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.		
				Percentile 99° del tempo di fornitura Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	giorni solari %	n.a. n.a.	Servizio non fornito.	
				Media	giorni solari	n.a.		
				Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	n.a.		
		ordini di prima attivazione rivolti a un opperatore del servizio di accesso a larga banda a Internet diverso daquello che fornisce il servizio di accesso difretto per una linea telefonica già attiva	servizi di accesso a	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	n.a.	I dati si riferiscono ad attivazioni di utenze wholesale/bitstream (escluso Naked).	
				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.		
		ordini di variazione dell'operatore che fornisce il servizio di accesso a Internet per una linea in cui è già attivo ilservizio di accesso a larga banda a Internet	servizi di accesso a	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	19	I dati si riferiscono a migrazioni di utenze wholesale/bitstream.	
				Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	19		
S/A				Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	100,00%		
				Media	giorni solari	19		
				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		Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	19,6	i dati si riferiscono ad attivazioni di utenze wholesale/bitstream di tipo Naked.	
			servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	20,72		
				Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	100,00%		
				Media	giorni solari	11,2		
				Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	n.a.		
		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	24		
				Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	31		
				Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	96,88%		
				Media	giorni solari	10,55		
				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	%	0,39%		
		b) (servizio realizzato utilizzando servizi wholesale)	servizi di accesso a Internet a banda larga	Tasso di malfunzionamento	%	3,75%		
	3 - Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	a) servizi realizzati in Unbundling o tramile strutture proprie	servizi di accesso a Internet a banda Iarga	Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	43	(i) Sono conteggiati i guasti di pertinenza della rete Ampersand - (ii) Non fanno parte del caicolo i guasti risolti immediatamente, e quindi entro SLA, all'atto della segnalazione del cilente (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	105		
S/A				Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	98,89%		
				Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	30,8		
	(indicatore ex. 131/06/CSP)	b) (servizi realizzati utilizzando servizi in wholesale)	servizi di accesso a Internet a banda Iarga	Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	78		
				Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	114		
				Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	90,00%		
				Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	45,7		
S/A	4 - Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza cilenti dell'operatore (indicatore ex. 131/06/CSP)	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	14		
		tempo di risposta dell'operatore umano dopo la selezione da parte dell'utente della scelta che consente diparlare con l'operatore umano	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	secondi	36		
				Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	47,00%		
		tempo totale di risposta dell'operatore umano	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	secondi	50		
				Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	47,00%		

	5 - Addebiti contestati	Percentuale di fatture per cui l'utente	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
A	(indicatore ex. 131/06/CSP)	ha reclamato	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	%	0,01%
S/A	Indisponibilità del servizio di accesso in dial-up (indicatore ex.	Probabilità che nessun modem sia disponibile ad accettare chiamate in	servizi di accesso a Internet a banda	Denominazione della tipologia di contratto		n.a.
S/A	2 – Velocità di trasmissione dati (Indicatore ex. 244/08/CSP)	dial-up	stretta	Rapporto tra il tempo in cui nessun modem è disponibile ad accettare chiamate in dial-up rispetto al periodo di osservazione	%	n.a.
		Tipologie di contratto		Descrizione della tipologia di contratto		ADSL 7M/384
		a) downloading	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	6940
				Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	2661
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	4711
				Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	1353
		b) uploading		Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	382
				Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	268
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	356
				Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	45
		Tipologie di contratto		Descrizione della tipologia di contratto		WADSL 2048/512
		a) downloading		Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	2002
				Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	1605
	2 – Velocità di trasmissione dati	a) downloading	servizi di accesso a Internet a banda	Media della velocità di trasmissione	kbit/s	1830
S/A	(indicatore ex. 244/08/CSP)		larga e a banda stretta	Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	118
	,			Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	486
		h) unloading		Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	361
		b) uploading		Media della velocità di trasmissione	kbit/s	447
	3 – Tasso di insuccesso nella trasmissione dati (indicarore ex. 244/08/CSP)			Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	45
		Tipologie di contratto		Descrizione della tipologia di contratto		ADSL 7M/384
S/A		a) downloading	servizi di accesso a Internet a banda stretta e larga	Rapporto tra le trasmissioni dei dati fallite e il numero totale dei tentativi di	%	1,1
	3 – Tasso di insuccesso nella trasmissione dati (indicatore ex. 244/08/ICSP)	b) uploading		trasmissione effettuate nel periodo in cui è effettuata prova	%	1,1
		Tipologie di contratto		Descrizione della tipologia di contratto		WADSL 2048/512
S/A		a) downloading	servizi di accesso a Internet a banda stretta e larga	Rapporto tra le trasmissioni dei dati fallite e il numero totale dei tentativi di	%	1,2
		b) uploading		trasmissione effettuate nel periodo in cui è effettuata prova	%	1,2
1	Ritardo di trasmissione dati in una singola direzione (indicatore ex.	Metà del tempo per controllare un		Descrizione della tipologia di contratto		ADSL 7M/384
S/A		indirizzo IP valido tramite un pacchetto ICMP Echo Request/Reply	servizi di accesso a Internet a banda stretta e larga	Media del ritardo	msec	43
	244/08/CSP)	(PING)	Siletta e larga	Deviazione standard del ritardo	msec	12
	4 - Ritardo di trasmissione dati in una singola direzione	Metà del tempo per controllare un indirizzo IP valido tramite un pacchetto	servizi di accesso a Internet a banda	Descrizione della tipologia di contratto		WADSL 2048/512
S/A				Media del ritardo	msec	22,2
	(indicatore ex. 244/08/CSP)	ICMP Echo Request/Reply (PING)	stretta e larga	Deviazione standard del ritardo	msec	5,4
	5 -Tasso di perdita dei pacchetti (indicatore ex. 244/08/CSP)		servizi di accesso a Internet a banda stretta e larga	Descrizione della tipologia di contratto		ADSL 7M/384
S/A		Tasso di perdita dei pacchetti ICMP Echo Request/Reply (PING)		Tasso di perdita	%	1
	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	Descrizione della tipologia di contratto		WADSL 2048/512
S/A			Internet a banda stretta e larga	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.