

| | | |
|----------------------|------------------|----------------------------------|
| OPERATORE: | AMPERSAND S.R.L. | |
| 1° SEM. | X | |
| Anno di riferimento: | 2022 | Periodo di rilevazione dei dati: |
| 2° SEM. | n.a. | |
| 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 | 13,6 | | |
| | | | Percentile 99° del tempo di fornitura | giorni solari | 14,0 | | |
| | | | Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto | % | 100,00% | | |
| | | | Media | giorni solari | 5,45 | | |
| | | | 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 | 16 | | | | |
| | 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 | 8,21 | | | | |
| | 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 | % | 0,93% | |
| | | b) (servizio realizzato utilizzando servizi wholesale) | servizi di accesso a Internet a banda larga | Tasso di malfunzionamento | % | 3,77% | |
| 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 | 9 | |
| | | | | Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti | ore comprese quelle non lavorative | 28 | |
| | | | | Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto | % | 100,00% | |
| | | | | Tempo medio di riparazione | ore comprese quelle non lavorative | 7,8 | |
| | | 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 | 23,6 | |
| | | | | Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti | ore comprese quelle non lavorative | 38,8 | |
| | | | | Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto | % | 100,00% | |
| | | | | Tempo medio di riparazione | ore comprese quelle non lavorative | 15,84 | |
| 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 | 13 |
| | | | | 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 | 30 |
| | | 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 | % | 85,00% | |
| | | | | Tempo medio di risposta alle chiamate entranti | secondi | 43 | |
| | | | | Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi | % | 85,00% | |
| | | | | | | | |

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 | % | 0,00% | |
| 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.