

Obiettivi sulla qualità dei servizi di accesso ad internet da postazione fissa per l'anno 2016

AlternatYva si impegna a migliorare la qualità dei servizi mediante adeguamento delle infrastrutture, allo scopo di offrire a tutti i propri Clienti una maggiore qualità del servizio, privilegiando la navigazione, l'utilizzo dei programmi di posta elettronica e di telefonia Voip.

L'effettiva velocità del collegamento dipende dalla distanza dai nodi di rete, dal grado di congestione della rete, dalla qualità della rete di accesso, nonché dalle prestazioni degli apparati e software che il Cliente utilizza per garantirsi il collegamento ad internet.

Indicatore	Misura	Obiettivo
Tempo di attivazione dei servizi di accesso ad internet a banda larga su rete Wireless Hiperlan	Percentile 95° del tempo di fornitura	7 giorni
	Percentile 99° del tempo di fornitura	14 giorni
	Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente	95%
	Tempo medio di fornitura	5 giorni
Tasso di malfunzionamento dei servizi di accesso ad internet a banda larga su rete Wireless Hiperlan	Rapporto tra il numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e il numero medio di linee d'accesso a banda larga	9%
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti relativi a servizi di accesso ad internet a banda larga su rete Wireless Hiperlan	Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	120 ore
	Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	144 ore
	Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	80%
	Tempo medio di riparazione	96 ore
Addebiti contestati	Rapporto tra il numero dei reclami su addebiti in fattura relativi a tutti i servizi di accesso ad internet (ricevuti nel periodo di rilevazione) e il numero totale di fatture emesse nello stesso periodo (servizi di accesso a banda larga)	3%
Velocità di trasmissione dati	Banda minima in download per offerte con profilo nominale in download di 8 Megabit/s (Percentile 5° della velocità di trasmissione in download)	1,5 Megabit/s
	Banda minima in upload per offerte con profilo nominale in upload di 8 Megabit/s (Percentile 5° della velocità di trasmissione in upload)	0,6 Megabit/s
	Banda massima in download per offerte con profilo nominale in download di 8 Megabit/s (Percentile 95° della velocità di trasmissione in download)	7,2 Megabit/s
	Banda massima in upload per offerte con profilo nominale in upload di 8 Megabit/s (Percentile 95° della velocità di trasmissione in upload)	3 Megabit/s
	Banda media in download per offerte con profilo nominale in download di 8 Megabit/s	6,2 Megabit/s
	Banda media in upload per offerte con profilo nominale in upload di 8 Megabit/s	2,5 Megabit/s
	Deviazione standard in download per offerte con profilo nominale in download di 8 Megabit/s	1 Megabit/s
	Deviazione standard in upload per offerte con profilo nominale in upload di 8 Megabit/s	2 Megabit/s
Ritardo di trasmissione dati	Ritardo massimo (percentile 95°) relativo alle offerte con profilo nominale di 8 Megabit/s	120 millisecondi
	Ritardo medio relativo alle offerte con profilo nominale di 8 Megabit/s	70 millisecondi
	Deviazione standard relativo alle offerte con profilo nominale di 8 Megabit/s	60 millisecondi
Tasso di perdita dei pacchetti	Probabilità di perdita pacchetti ICMP relativo alle offerte con profilo nominale di 8 Megabit/s	0,8 %

Indicatore	Misura	Obiettivo
Tempo di attivazione dei servizi di accesso ad internet a banda ultralarga su reti in Fibra Ottica in tecnologia FTTH	Percentile 95° del tempo di fornitura	7 giorni
	Percentile 99° del tempo di fornitura	14 giorni
	Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente	95%
	Tempo medio di fornitura	5 giorni
Tasso di malfunzionamento dei servizi di accesso ad internet a banda ultralarga su reti in Fibra Ottica in tecnologia FTTH	Rapporto tra il numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e il numero medio di linee d'accesso a banda larga	2%
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti relativi a servizi di accesso ad internet a banda ultralarga su reti in Fibra Ottica in tecnologia FTTH	Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	120 ore
	Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	144 ore
	Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	80%
	Tempo medio di riparazione	96 ore
Addebiti contestati	Rapporto tra il numero dei reclami su addebiti in fattura relativi a tutti i servizi di accesso ad internet (ricevuti nel periodo di rilevazione) e il numero totale di fatture emesse nello stesso periodo (servizi di accesso a banda larga)	3%
Velocità di trasmissione dati	Banda minima in download per offerte con profilo nominale in download di 300 Megabit/s (Percentile 5° della velocità di trasmissione in download)	200 Megabit/s
	Banda minima in upload per offerte con profilo nominale in upload di 300 Megabit/s (Percentile 5° della velocità di trasmissione in upload)	70 Megabit/s
	Banda massima in download per offerte con profilo nominale in download di 300 Megabit/s (Percentile 95° della velocità di trasmissione in download)	300 Megabit/s
	Banda massima in upload per offerte con profilo nominale in upload di 100 Megabit/s (Percentile 95° della velocità di trasmissione in upload)	100 Megabit/s
	Banda media in download per offerte con profilo nominale in download di 300 Megabit/s	295 Megabit/s
	Banda media in upload per offerte con profilo nominale in upload di 100 Megabit/s	95 Megabit/s
	Deviazione standard in download per offerte con profilo nominale in download di 300 Megabit/s	1 Megabit/s
	Deviazione standard in upload per offerte con profilo nominale in upload di 100 Megabit/s	800 Kilobit/s
	Ritardo di trasmissione dati	Ritardo massimo (percentile 95°) relativo alle offerte con profilo nominale di 300 Megabit/s
	Ritardo medio relativo alle offerte con profilo nominale di 300 Megabit/s	4 millisecondi
	Deviazione standard relativo alle offerte con profilo nominale di 300 Megabit/s	1 millisecondo
Tasso di perdita dei pacchetti	Probabilità di perdita pacchetti ICMP relativo alle offerte con profilo nominale di 300 Megabit/s	0,8 %