

## Obiettivi sulla qualità dei servizi di accesso ad internet da postazione fissa per l'anno 2019

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
<b>Tempo di attivazione dei servizi di accesso ad internet a banda larga su rete Wireless Hiperlan</b>	Percentile 95° del tempo di fornitura	6 giorni
	Percentile 99° del tempo di fornitura	12 giorni
	Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente	97 %
	Tempo medio di fornitura	5 giorni
<b>Tasso di malfunzionamento dei servizi di accesso ad internet a banda larga su rete Wireless Hiperlan</b>	Rapporto tra il numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e il numero medio di linee d'accesso a banda larga	7%
<b>Tempo di riparazione dei malfunzionamenti relativi a servizi di accesso ad internet a banda larga su rete Wireless Hiperlan</b>	Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	72 ore
	Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	86 ore
	Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	91%
	Tempo medio di riparazione	48 ore
<b>Addebiti contestati</b>	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%
<b>Velocità di trasmissione dati</b>	Banda minima in download per offerte con profilo nominale in download di 10 Megabit/s (Percentile 5° della velocità di trasmissione in download)	2 Megabit/s
	Banda minima in download per offerte con profilo nominale in download di 30 Megabit/s (Percentile 5° della velocità di trasmissione in download)	4 Megabit/s
	Banda minima in download per offerte con profilo nominale in download di 50 Megabit/s (Percentile 5° della velocità di trasmissione in download)	6 Megabit/s
	Banda minima in upload per offerte con profilo nominale in upload di 10 Megabit/s (Percentile 5° della velocità di trasmissione in upload)	0.8 Megabit/s
	Banda minima in upload per offerte con profilo nominale in upload di 30	1 Megabit/s

	Megabit/s (Percentile 5° della velocità di trasmissione in upload)	
	Banda minima in upload per offerte con profilo nominale in upload di 50 Megabit/s (Percentile 5° della velocità di trasmissione in upload)	1.2 Megabit/s
	Banda massima in download per offerte con profilo nominale in download di 10 Megabit/s (Percentile 95° della velocità di trasmissione in download)	8 Megabit/s
	Banda massima in download per offerte con profilo nominale in download di 30 Megabit/s (Percentile 95° della velocità di trasmissione in download)	29 Megabit/s
	Banda massima in download per offerte con profilo nominale in download di 50 Megabit/s (Percentile 95° della velocità di trasmissione in download)	44 Megabit/s
	Banda massima in upload per offerte con profilo nominale in upload di 10 Megabit/s (Percentile 95° della velocità di trasmissione in upload)	3 Megabit/s
	Banda massima in upload per offerte con profilo nominale in upload di 30 Megabit/s (Percentile 95° della velocità di trasmissione in upload)	3 Megabit/s
	Banda massima in upload per offerte con profilo nominale in upload di 50 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 10 Megabit/s	7 Megabit/s
	Banda media in download per offerte con profilo nominale in download di 30 Megabit/s	27 Megabit/s
	Banda media in download per offerte con profilo nominale in download di 50 Megabit/s	44 Megabit/s
	Banda media in upload per offerte con profilo nominale in upload di 10 Megabit/s	2 Megabit/s
	Banda media in upload per offerte con profilo nominale in upload di 30 Megabit/s	2 Megabit/s
	Banda media in upload per offerte con profilo nominale in upload di 50 Megabit/s	2 Megabit/s
	Deviazione standard in download per offerte con profilo nominale in download di 10 Megabit/s	2 Megabit/s
	Deviazione standard in download per offerte con profilo nominale in download di 30 Megabit/s	5 Megabit/s
	Deviazione standard in download per offerte con profilo nominale in download di 50 Megabit/s	10 Megabit/s
	Deviazione standard in upload per offerte con profilo nominale in upload di 10 Megabit/s	1 Megabit/s
	Deviazione standard in upload per offerte con profilo nominale in upload di 30 Megabit/s	1 Megabit/s
	Deviazione standard in upload per offerte con profilo nominale in upload di 50 Megabit/s	1 Megabit/s
<b>Ritardo di trasmissione dati</b>	Ritardo massimo (percentile 95°) relativo alle offerte con profilo nominale di 10 Megabit/s	80 ms

	Ritardo massimo (percentile 95°) relativo alle offerte con profilo nominale di 30 Megabit/s	80 ms
	Ritardo massimo (percentile 95°) relativo alle offerte con profilo nominale di 50 Megabit/s	80 ms
	Ritardo medio relativo alle offerte con profilo nominale di 10 Megabit/s	30 ms
	Ritardo medio relativo alle offerte con profilo nominale di 30 Megabit/s	30 ms
	Ritardo medio relativo alle offerte con profilo nominale di 50 Megabit/s	30 ms
	Deviazione standard relativo alle offerte con profilo nominale di 10 Megabit/s	30 ms
	Deviazione standard relativo alle offerte con profilo nominale di 30 Megabit/s	30 ms
	Deviazione standard relativo alle offerte con profilo nominale di 50 Megabit/s	30 ms
<b>Tasso di perdita dei pacchetti</b>	Probabilità di perdita pacchetti ICMP relativo alle offerte con profilo nominale di 10 Megabit/s	0.1 %
	Probabilità di perdita pacchetti ICMP relativo alle offerte con profilo nominale di 30 Megabit/s	0.1 %
	Probabilità di perdita pacchetti ICMP relativo alle offerte con profilo nominale di 50 Megabit/s	0.1 %

<b>Indicatore</b>	<b>Misura</b>	<b>Obiettivo</b>
<b>Tempo di attivazione dei servizi di accesso ad internet a banda ultralarga su reti in Fibra Ottica in tecnologia FTTH</b>	Percentile 95° del tempo di fornitura	7 gg
	Percentile 99° del tempo di fornitura	14 gg
	Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente	96 %
	Tempo medio di fornitura	3 gg
<b>Tasso di malfunzionamento dei servizi di accesso ad internet a banda ultralarga su reti in Fibra Ottica in tecnologia FTTH</b>	Rapporto tra il numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e il numero medio di linee d'accesso a banda larga	1 %
<b>Tempo di riparazione dei malfunzionamenti relativi a servizi di accesso ad internet a banda ultralarga su reti in Fibra Ottica in tecnologia FTTH</b>	Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	48h
	Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	72h
	Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	85 %
	Tempo medio di riparazione	24h
<b>Addebiti contestati</b>	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)	2%

<b>Velocità di trasmissione dati</b>	Banda minima in download per offerte con profilo nominale in download di 100 Megabit/s (Percentile 5° della velocità di trasmissione in download)	80 Megabit/s
	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 download per offerte con profilo nominale in download di 1000 Megabit/s (Percentile 5° della velocità di trasmissione in download)	680 Megabit/s
	Banda minima in upload per offerte con profilo nominale in upload di 100 Megabit/s (Percentile 5° della velocità di trasmissione in upload)	70 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 minima in upload per offerte con profilo nominale in upload di 1000 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 100 Megabit/s (Percentile 95° della velocità di trasmissione in download)	100 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 download per offerte con profilo nominale in download di 1000 Megabit/s (Percentile 95° della velocità di trasmissione in download)	999 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 massima in upload per offerte con profilo nominale in upload di 300 Megabit/s (Percentile 95° della velocità di trasmissione in upload)	100 Megabit/s
	Banda massima in upload per offerte con profilo nominale in upload di 1000 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 100 Megabit/s	95 Megabit/s
	Banda media in download per offerte con profilo nominale in download di 300 Megabit/s	295 Megabit/s
	Banda media in download per offerte con profilo nominale in download di 1000 Megabit/s	930 Megabit/s
	Banda media in upload per offerte con profilo nominale in upload di 100 Megabit/s	98 Megabit/s
	Banda media in upload per offerte con profilo nominale in upload di 300 Megabit/s	98 Megabit/s
	Banda media in upload per offerte con profilo nominale in upload di 1000 Megabit/s	98 Megabit/s
	Deviazione standard in download per offerte con profilo nominale in download di 100 Megabit/s	1 Megabit/s

	Deviazione standard in download per offerte con profilo nominale in download di 300 Megabit/s	1 Megabit/s
	Deviazione standard in download per offerte con profilo nominale in download di 1000 Megabit/s	1 Megabit/s
	Deviazione standard in upload per offerte con profilo nominale in upload di 100 Megabit/s	800 Kilobit/s
	Deviazione standard in upload per offerte con profilo nominale in upload di 300 Megabit/s	800 Kilobit/s
	Deviazione standard in upload per offerte con profilo nominale in upload di 1000 Megabit/s	800 Kilobit/s
<b>Ritardo di trasmissione dati</b>	Ritardo massimo (percentile 95°) relativo alle offerte con profilo nominale di 100 Megabit/s	10 ms
	Ritardo massimo (percentile 95°) relativo alle offerte con profilo nominale di 300 Megabit/s	10 ms
	Ritardo massimo (percentile 95°) relativo alle offerte con profilo nominale di 1000 Megabit/s	10 ms
	Ritardo medio relativo alle offerte con profilo nominale di 100 Megabit/s	4 ms
	Ritardo medio relativo alle offerte con profilo nominale di 300 Megabit/s	4 ms
	Ritardo medio relativo alle offerte con profilo nominale di 1000 Megabit/s	4 ms
	Deviazione standard relativo alle offerte con profilo nominale di 100 Megabit/s	1 ms
	Deviazione standard relativo alle offerte con profilo nominale di 300 Megabit/s	1 ms
	Deviazione standard relativo alle offerte con profilo nominale di 1000 Megabit/s	1 ms
<b>Tasso di perdita dei pacchetti</b>	Probabilità di perdita pacchetti ICMP relativo alle offerte con profilo nominale di 100 Megabit/s	0.2%
	Probabilità di perdita pacchetti ICMP relativo alle offerte con profilo nominale di 300 Megabit/s	0.2%
	Probabilità di perdita pacchetti ICMP relativo alle offerte con profilo nominale di 1000 Megabit/s	0.2%