

Spett.Le

Autorità per le Garanzie delle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

Centro Direzionale, Isola B5

80143 – NAPOLI

Oggetto: Relazione annuale qualità dei servizi per l'anno 2016 (Rif. Delibera 131/06/CSP e s.m.i.) per l'ISP AlternatYva srl

Spett.Le Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni,

in ottemperanza a quanto prescritto dalle Delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n.

131/06/CSP (Qualità e Carte dei Servizi di accesso a internet da postazione fissa) e s.m.i. e n. 179/03/CSP (Direttiva Generale in materia di Qualità e Carte dei Servizi di telecomunicazioni) e s.m.i., AlternatYva srl trasmette la presente relazione relativa agli standard di qualità obbligatori ed ai relativi risultati raggiunti per l'anno 2016. La medesima relazione viene pubblicata sul sito istituzionale www.alternatyva.it, nella sezione dedicata alla qualità dei servizi internet unitamente alla carta dei servizi ed alle rilevazioni annuali e semestrali. Verrà data notizia ai Clienti, a riguardo della pubblicazione degli obiettivi e dei relativi risultati raggiunti, nel ciclo di fatturazione.

Di seguito i dati relativi a ciascun indicatore.

Indicatore	Misura	Obiettivo	Risultato
Tempo di attivazione dei servizi di accesso ad internet a banda larga su rete Wireless Hiperlan	Percentile 95° del tempo di fornitura	7 giorni	7 giorni
	Percentile 99° del tempo di fornitura	14 giorni	14 giorni
	Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente	95%	95%
	Tempo medio di fornitura	5 giorni	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%	13%
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	120 ore
	Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	144 ore	130 ore
	Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	80%	88%
	Tempo medio di riparazione	96 ore	85 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%	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	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	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	7,7 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	3 Megabit/s
	Banda media in download per offerte con profilo nominale in download di 8 Megabit/s	6,2 Megabit/s	6,4 Megabit/s
	Banda media in upload per offerte con profilo nominale in upload di 8 Megabit/s	2,5 Megabit/s	2,5 Megabit/s
	Deviazione standard in download per offerte con profilo nominale in download di 8 Megabit/s	1 Megabit/s	1 Megabit/s
	Deviazione standard in upload per offerte con profilo nominale in upload di 8 Megabit/s	2 Megabit/s	2,8 Megabit/s
Ritardo di trasmissione dati	Ritardo massimo (percentile 95°) relativo alle offerte con profilo nominale di 8 Megabit/s	120 millisecondi	110 millisecondi
	Ritardo medio relativo alle offerte con profilo nominale di 8 Megabit/s	70 millisecondi	72 millisecondi
	Deviazione standard relativo alle offerte con profilo nominale di 8 Megabit/s	60 millisecondi	42 millisecondi
Tasso di perdita dei pacchetti	Probabilità di perdita pacchetti ICMP relativo alle offerte con profilo nominale di 8 Megabit/s	0,8 %	0,6 %

Indicatore	Misura	Obiettivo	Risultato
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	7 giorni
	Percentile 99° del tempo di fornitura	14 giorni	14 giorni
	Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente	95%	95%
	Tempo medio di fornitura	5 giorni	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%	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	124 ore
	Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	144 ore	149 ore
	Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	80%	78%
	Tempo medio di riparazione	96 ore	99 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%	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	280 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	97 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	301 Megabit/s
	Banda massima in upload per offerte con profilo nominale in	100 Megabit/s	99 Megabit/s

	upload di 100 Megabit/s (Percentile 95° della velocità di trasmissione in upload)		
	Banda media in download per offerte con profilo nominale in download di 300 Megabit/s	295 Megabit/s	298 Megabit/s
	Banda media in upload per offerte con profilo nominale in upload di 100 Megabit/s	95 Megabit/s	98 Megabit/s
	Deviazione standard in download per offerte con profilo nominale in download di 300 Megabit/s	1 Megabit/s	0,2 Megabit/s
	Deviazione standard in upload per offerte con profilo nominale in upload di 100 Megabit/s	800 Kilobit/s	400 Kilobit/s
Ritardo di trasmissione dati	Ritardo massimo (percentile 95°) relativo alle offerte con profilo nominale di 300 Megabit/s	10 millisecondi	10 millisecondi
	Ritardo medio relativo alle offerte con profilo nominale di 300 Megabit/s	4 millisecondi	3 millisecondi
	Deviazione standard relativo alle offerte con profilo nominale di 300 Megabit/s	1 millisecondo	1 millisecondo
Tasso di perdita dei pacchetti	Probabilità di perdita pacchetti ICMP relativo alle offerte con profilo nominale di 300 Megabit/s	0,8 %	0,1 %

Indicatore – Tempo di attivazione del servizio

L'indicatore si riferisce al tempo che intercorre tra il giro in cui è stato registrato un ordine valido all'operatore e il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente il servizio.

Indicatore – tassi di malfunzionamento

L'indicatore si riferisce al rapporto tra il numero delle segnalazioni fatte dagli utenti relative a malfunzionamenti effettivi durante il periodo di osservazione e il numero medio di linee di accesso a larga banda, rilevate su base mensile, nel medesimo periodo. Il calcolo del tasso è ottenuto come rapporto del totale guasti nel periodo di dodici mesi sulla media del numero di linee attive in un mese.

Indicatore – tempo di riparazione dei malfunzionamenti

L'indicatore si riferisce al tempo che intercorre tra la segnalazione di un malfunzionamento effettivo da parte del cliente e il ripristino della completa funzionalità.

Nei valori sono conteggiati i guasti di pertinenza della rete AlternatYva, mentre non fanno parte del calcolo i guasti risolti immediatamente e, quindi entro SLA, all'atto della segnalazione del cliente.

Indicatore – addebiti contestati

L'indicatore si riferisce alla percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato in forma scritta o in altra forma riconosciuta dall'operatore e tracciabile rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo. La tabella che segue mostra il valore dell'obiettivo previsto dalla carta dei servizi ed i risultati raggiunti.

Indicatore – Velocità di trasmissione dati

L'indicatore si riferisce alla velocità di trasmissione di dati, misurati tramite la trasmissione di file di prova predefiniti, trasmessi tra un sito web remoto e il computer d'utente, misurata separatamente per il downloading e per l'uploading.

Indicatore – Tasso di insuccesso nella trasmissione dati

L'indicatore si riferisce al rapporto tra le trasmissioni dei dati fallite e il numero totale dei tentativi di trasmissione nel periodo in cui è effettuata prova.

Indicatore – Ritardo di trasmissione dati in una singola direzione

L'indicatore si riferisce al tempo necessario per trasmettere un pacchetto ICMP Echo Request/Reply (PING)

Cordiali saluti

AlternatYva srl