

## Resoconto Parametri Qualità dei servizi di accesso ad internet da postazione fissa

Anno 2017 - Periodo di rilevazione 1 Gennaio – 31 Dicembre 2017

Gentile Cliente,

ai sensi di quanto disposto dall’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni con le Delibere 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., si comunicano di seguito i risultati di qualità raggiunti nell’anno 2017 per gli indicatori previsti, rispetto agli obiettivi prefissati.

TABELLA

Indicatore	Misura	Unità di misura	Valore rilevato
<b>Tempo di attivazione dei servizi di accesso ad internet a banda larga su rete Wireless Hiperlan</b>	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni	7
	Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni	14
	Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente	%	96
	Tempo medio di fornitura	giorni	5
<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	%	8
<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	ore	72
	Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	86
	Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	91
	Tempo medio di riparazione	ore	48
<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 30 Megabit/s (Percentile 5° della velocità di trasmissione in download)	Megabit/s	4
	Banda minima in download per offerte con profilo nominale in download di 50 Megabit/s (Percentile 5° della velocità di trasmissione in download)	Megabit/s	6
	Banda minima in upload per offerte con profilo nominale in upload di 30 Megabit/s (Percentile 5° della velocità di trasmissione in upload)	Megabit/s	1
	Banda minima in upload per offerte con profilo nominale in upload di 50 Megabit/s (Percentile 5° della velocità di trasmissione in upload)	Megabit/s	1,2
	Banda massima in download per offerte con profilo nominale in download di 30 Megabit/s (Percentile 95° della velocità di trasmissione in download)	Megabit/s	28
	Banda massima in download per offerte con profilo nominale in download di 50 Megabit/s (Percentile 95° della velocità di trasmissione in download)	Megabit/s	42
	Banda massima in upload per offerte con profilo nominale in upload di 30 Megabit/s (Percentile 95° della velocità di trasmissione in upload)	Megabit/s	2,6
	Banda massima in upload per offerte con profilo nominale in upload di 50 Megabit/s (Percentile 95° della velocità di trasmissione in upload)	Megabit/s	2,6

	Banda media in download per offerte con profilo nominale in download di 30 Megabit/s	Megabit/s	26
	Banda media in download per offerte con profilo nominale in download di 50 Megabit/s	Megabit/s	40
	Banda media in upload per offerte con profilo nominale in upload di 30 Megabit/s	Megabit/s	2
	Banda media in upload per offerte con profilo nominale in upload di 50 Megabit/s	Megabit/s	2
	Deviazione standard in download per offerte con profilo nominale in download di 30 Megabit/s	Megabit/s	5
	Deviazione standard in download per offerte con profilo nominale in download di 50 Megabit/s	Megabit/s	10
	Deviazione standard in upload per offerte con profilo nominale in upload di 30 Megabit/s	Megabit/s	1
	Deviazione standard in upload per offerte con profilo nominale in upload di 50 Megabit/s	Megabit/s	1
<b>Ritardo di trasmissione dati</b>	Ritardo massimo (percentile 95°) relativo alle offerte con profilo nominale di 30 Megabit/s	millisecondi	80
	Ritardo massimo (percentile 95°) relativo alle offerte con profilo nominale di 50 Megabit/s	millisecondi	80
	Ritardo medio relativo alle offerte con profilo nominale di 30 Megabit/s	millisecondi	30
	Ritardo medio relativo alle offerte con profilo nominale di 50 Megabit/s	millisecondi	30
	Deviazione standard relativo alle offerte con profilo nominale di 30 Megabit/s	millisecondi	30
	Deviazione standard relativo alle offerte con profilo nominale di 50 Megabit/s	millisecondi	30
<b>Tasso di perdita dei pacchetti</b>	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>Unità di misura</b>	<b>Valore rilevato</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	giorni	7
	Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni	14
	Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente	%	95
	Tempo medio di fornitura	giorni	4
<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	ore	48
	Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	72
	Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	85
	Tempo medio di riparazione	ore	24
<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	Megabit/s	80

	trasmissione in download)		
	Banda minima in download per offerte con profilo nominale in download di 300 Megabit/s (Percentile 5° della velocità di trasmissione in download)	Megabit/s	200
	Banda minima in download per offerte con profilo nominale in download di 500 Megabit/s (Percentile 5° della velocità di trasmissione in download)	Megabit/s	390
	Banda minima in download per offerte con profilo nominale in download di 1000 Megabit/s (Percentile 5° della velocità di trasmissione in download)	Megabit/s	680
	Banda minima in upload per offerte con profilo nominale in upload di 100 Megabit/s (Percentile 5° della velocità di trasmissione in upload)	Megabit/s	70
	Banda minima in upload per offerte con profilo nominale in upload di 300 Megabit/s (Percentile 5° della velocità di trasmissione in upload)	Megabit/s	70
	Banda minima in upload per offerte con profilo nominale in upload di 500 Megabit/s (Percentile 5° della velocità di trasmissione in upload)	Megabit/s	70
	Banda minima in upload per offerte con profilo nominale in upload di 1000 Megabit/s (Percentile 5° della velocità di trasmissione in upload)	Megabit/s	70
	Banda massima in download per offerte con profilo nominale in download di 100 Megabit/s (Percentile 95° della velocità di trasmissione in download)	Megabit/s	100
	Banda massima in download per offerte con profilo nominale in download di 300 Megabit/s (Percentile 95° della velocità di trasmissione in download)	Megabit/s	300
	Banda massima in download per offerte con profilo nominale in download di 500 Megabit/s (Percentile 95° della velocità di trasmissione in download)	Megabit/s	500
	Banda massima in download per offerte con profilo nominale in download di 1000 Megabit/s (Percentile 95° della velocità di trasmissione in download)	Megabit/s	999
	Banda massima in upload per offerte con profilo nominale in upload di 100 Megabit/s (Percentile 95° della velocità di trasmissione in upload)	Megabit/s	100
	Banda massima in upload per offerte con profilo nominale in upload di 300 Megabit/s (Percentile 95° della velocità di trasmissione in upload)	Megabit/s	100
	Banda massima in upload per offerte con profilo nominale in upload di 500 Megabit/s (Percentile 95° della velocità di trasmissione in upload)	Megabit/s	100
	Banda massima in upload per offerte con profilo nominale in upload di 1000 Megabit/s (Percentile 95° della velocità di trasmissione in upload)	Megabit/s	100
	Banda media in download per offerte con profilo nominale in download di 100 Megabit/s	Megabit/s	95
	Banda media in download per offerte con profilo nominale in download di 300 Megabit/s	Megabit/s	295
	Banda media in download per offerte con profilo nominale in download di 500 Megabit/s	Megabit/s	480
	Banda media in download per offerte con profilo nominale in download di 1000 Megabit/s	Megabit/s	930
	Banda media in upload per offerte con profilo nominale in upload di 100 Megabit/s	Megabit/s	98
	Banda media in upload per offerte con profilo nominale in upload di 300 Megabit/s	Megabit/s	98
	Banda media in upload per offerte con profilo nominale in upload di 500 Megabit/s	Megabit/s	98
	Banda media in upload per offerte con profilo nominale in upload di 1000 Megabit/s	Megabit/s	98
	Deviazione standard in download per offerte con profilo nominale in download di 100 Megabit/s	Megabit/s	1
	Deviazione standard in download per offerte con profilo nominale in download di 300 Megabit/s	Megabit/s	1
	Deviazione standard in download per offerte con profilo nominale in download di 500 Megabit/s	Megabit/s	1
	Deviazione standard in download per offerte con profilo nominale in download di 1000 Megabit/s	Megabit/s	1
	Deviazione standard in upload per offerte con profilo nominale in upload di 100 Megabit/s	Kilobit/s	800
	Deviazione standard in upload per offerte con profilo nominale	Kilobit/s	800

	in upload di 300 Megabit/s		
	Deviazione standard in upload per offerte con profilo nominale in upload di 500 Megabit/s	Kilobit/s	800
	Deviazione standard in upload per offerte con profilo nominale in upload di 1000 Megabit/s	Kilobit/s	800
<b>Ritardo di trasmissione dati</b>	Ritardo massimo (percentile 95°) relativo alle offerte con profilo nominale di 100 Megabit/s	millisecondi	10
	Ritardo massimo (percentile 95°) relativo alle offerte con profilo nominale di 300 Megabit/s	millisecondi	10
	Ritardo massimo (percentile 95°) relativo alle offerte con profilo nominale di 500 Megabit/s	millisecondi	10
	Ritardo massimo (percentile 95°) relativo alle offerte con profilo nominale di 1000 Megabit/s	millisecondi	10
	Ritardo medio relativo alle offerte con profilo nominale di 100 Megabit/s	millisecondi	4
	Ritardo medio relativo alle offerte con profilo nominale di 300 Megabit/s	millisecondi	4
	Ritardo medio relativo alle offerte con profilo nominale di 500 Megabit/s	millisecondi	4
	Ritardo medio relativo alle offerte con profilo nominale di 1000 Megabit/s	millisecondi	4
	Deviazione standard relativo alle offerte con profilo nominale di 100 Megabit/s	millisecondi	1
	Deviazione standard relativo alle offerte con profilo nominale di 300 Megabit/s	millisecondi	1
	Deviazione standard relativo alle offerte con profilo nominale di 500 Megabit/s	millisecondi	1
	Deviazione standard relativo alle offerte con profilo nominale di 1000 Megabit/s	millisecondi	1
	<b>Tasso di perdita dei pacchetti</b>	Probabilità di perdita pacchetti ICMP relativo alle offerte con profilo nominale di 100 Megabit/s	%
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 500 Megabit/s		%	0,2
Probabilità di perdita pacchetti ICMP relativo alle offerte con profilo nominale di 1000 Megabit/s		%	0,2

Ricordiamo che tutte le informazioni relative alla Carta dei Servizi sono disponibili sul sito internet [www.alternatyva.it](http://www.alternatyva.it)