

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

Anno 2016 – 2° semestre

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 nel primo semestre dell’anno 2016 per gli indicatori previsti, rispetto agli obiettivi prefissati.

TABELLA

Indicatore	Misura	Unità di misura	Valore rilevato
Tempo di attivazione dei servizi di accesso ad internet a banda larga su rete Wireless Hiperlan	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	5
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	%	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	ore	120
	Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	130
	Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	88
	Tempo medio di riparazione	ore	85
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)	Megabit/s	1,5
	Banda minima in upload per offerte con profilo nominale in upload di 8 Megabit/s (Percentile 5° della velocità di trasmissione in upload)	Megabit/s	0,6
	Banda massima in download per offerte con profilo nominale in download di 8 Megabit/s (Percentile 95° della velocità di trasmissione in download)	Megabit/s	7,7
	Banda massima in upload per offerte con profilo nominale in upload di 8 Megabit/s (Percentile 95° della velocità di trasmissione in upload)	Megabit/s	3
	Banda media in download per offerte con profilo nominale in download di 8 Megabit/s	Megabit/s	6,4
	Banda media in upload per offerte con profilo nominale in upload di 8 Megabit/s	Megabit/s	2,5

	Deviazione standard in download per offerte con profilo nominale in download di 8 Megabit/s	Megabit/s	1
	Deviazione standard in upload per offerte con profilo nominale in upload di 8 Megabit/s	Megabit/s	2,8
Ritardo di trasmissione dati	Ritardo massimo (percentile 95°) relativo alle offerte con profilo nominale di 8 Megabit/s	millisecondi	110
	Ritardo medio relativo alle offerte con profilo nominale di 8 Megabit/s	millisecondi	72
	Deviazione standard relativo alle offerte con profilo nominale di 8 Megabit/s	millisecondi	42
Tasso di perdita dei pacchetti	Probabilità di perdita pacchetti ICMP relativo alle offerte con profilo nominale di 8 Megabit/s	%	0,6

Indicatore	Misura	Unità di misura	Valore rilevato
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	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	5
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	ore	124
	Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	149
	Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	78
	Tempo medio di riparazione	ore	99
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)	Megabit/s	280
	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	97
	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	301
	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	99
	Banda media in download per offerte con profilo nominale in download di 300 Megabit/s	Megabit/s	298
	Banda media in upload per offerte con profilo nominale in upload di 100 Megabit/s	Megabit/s	98
	Deviazione standard in download per offerte con profilo nominale in download di 300 Megabit/s	Megabit/s	0,2

	Deviazione standard in upload per offerte con profilo nominale in upload di 100 Megabit/s	Megabit/s	0,4
Ritardo di trasmissione dati	Ritardo massimo (percentile 95°) relativo alle offerte con profilo nominale di 300 Megabit/s	millisecondi	10
	Ritardo medio relativo alle offerte con profilo nominale di 300 Megabit/s	millisecondi	3
	Deviazione standard relativo alle offerte con profilo nominale di 300 Megabit/s	millisecondi	1
Tasso di perdita dei pacchetti			
	Probabilità di perdita pacchetti ICMP relativo alle offerte con profilo nominale di 300 Megabit/s	%	0,1

Ricordiamo che tutte le informazioni relative alla Carta dei Servizi sono disponibili sul sito internet www.alternatyva.it