

**Resoconto Parametri Qualità dei servizi di accesso ad internet da postazione fissa
Anno 2018 – 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 secondo semestre dell’anno 2018 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	5
	Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni	13
	Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente	%	95
	Tempo medio di fornitura	giorni	4
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	%	7
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	48
	Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	72
	Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	97
	Tempo medio di riparazione	ore	36
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 30 Megabit/s (Percentile 5° della velocità di trasmissione in download)	Megabit/s	8
	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	12
	Banda minima in upload per offerte con profilo nominale in upload di 30 Megabit/s (Percentile 5° della velocità di	Megabit/s	

	trasmissione in upload)		2
	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	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	46
	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	3
	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	3
	Banda media in download per offerte con profilo nominale in download di 30 Megabit/s	Megabit/s	28
	Banda media in download per offerte con profilo nominale in download di 50 Megabit/s	Megabit/s	42
	Banda media in upload per offerte con profilo nominale in upload di 30 Megabit/s	Megabit/s	2.5
	Banda media in upload per offerte con profilo nominale in upload di 50 Megabit/s	Megabit/s	2.5
	Deviazione standard in download per offerte con profilo nominale in download di 30 Megabit/s	Megabit/s	4
	Deviazione standard in download per offerte con profilo nominale in download di 50 Megabit/s	Megabit/s	8
	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
Ritardo di trasmissione dati	Ritardo massimo (percentile 95°) relativo alle offerte con profilo nominale di 30 Megabit/s	millisecondi	62
	Ritardo massimo (percentile 95°) relativo alle offerte con profilo nominale di 50 Megabit/s	millisecondi	62
	Ritardo medio relativo alle offerte con profilo nominale di 30 Megabit/s	millisecondi	16
	Ritardo medio relativo alle offerte con profilo nominale di 50 Megabit/s	millisecondi	12
	Deviazione standard relativo alle offerte con profilo nominale di 30 Megabit/s	millisecondi	1
	Deviazione standard relativo alle offerte con profilo nominale di 50 Megabit/s	millisecondi	1

Tasso di perdita dei pacchetti	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

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	%	0.8
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	36
	Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	48
	Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	92
	Tempo medio di riparazione	ore	24
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)	%	1.5
Velocità di trasmissione dati	Banda minima in download per offerte con profilo nominale in download di 100 Megabit/s (Percentile 5° della velocità di trasmissione in download)	Megabit/s	220
	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	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	580
	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	80
	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	80

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	80	
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	99	
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	299	
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	998	
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 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	94	
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 1000 Megabit/s	Megabit/s	962	
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 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 1000 Megabit/s	Megabit/s	1	
Deviazione standard in upload per offerte con profilo nominale in upload di 100 Megabit/s	Kilobit/s	1	
Deviazione standard in upload per offerte con profilo nominale in upload di 300 Megabit/s	Kilobit/s	1	
Deviazione standard in upload per offerte con profilo nominale in upload di 1000 Megabit/s	Kilobit/s	1	

Ritardo di trasmissione dati	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 1000 Megabit/s	millisecondi	10
	Ritardo medio relativo alle offerte con profilo nominale di 100 Megabit/s	millisecondi	3
	Ritardo medio relativo alle offerte con profilo nominale di 300 Megabit/s	millisecondi	3
	Ritardo medio relativo alle offerte con profilo nominale di 1000 Megabit/s	millisecondi	3
	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 1000 Megabit/s	millisecondi	1
Tasso di perdita dei pacchetti	Probabilità di perdita pacchetti ICMP relativo alle offerte con profilo nominale di 100 Megabit/s	%	0.05
	Probabilità di perdita pacchetti ICMP relativo alle offerte con profilo nominale di 300 Megabit/s	%	0.05
	Probabilità di perdita pacchetti ICMP relativo alle offerte con profilo nominale di 1000 Megabit/s	%	0.05

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