

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

Anno 2016 - Periodo di rilevazione 1 Gennaio – 31 Dicembre 2016

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 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