

Modello elettronico di cui all'art. 3, comma 1, lett. a) dell'Allegato A alla delibera n. 131/06/CSP del 12 luglio 2006

OPERATORE:	FASTnet SpA	1° SEM.	n.a.
		2° SEM.	n.a.
		ANNO Intero	X

Per.	Denominazione indicatore	servizi cui si applica	Misura	Unità di misura	Valore rilevato	
S/A	1) ordini di prima attivazione relativi a un servizio di accesso a banda larga a Internet rivolto allo stesso operatore che fornisce il servizio di accesso diretto per una linea telefonica già attiva	servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	n.a.	
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	n.a.	
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	n.a.	
			Media	giorni solari	n.a.	
	2) ordini di prima attivazione evoluti a un operatore del servizio di accesso a banda larga a Internet diverso da quello che fornisce il servizio di accesso diretto per una linea telefonica già attiva	servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	5,9	
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	5,98	
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	100	
			Media	giorni solari	5	
	3) ordini di variazione dell'operatore che fornisce il servizio di accesso a Internet per una linea in cui è già attivo il servizio di accesso a banda larga a Internet	servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	n.a.	
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	n.a.	
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	n.a.	
			Media	giorni solari	n.a.	
	4) ordini di contestuale ordine di attivazione di nuova linea telefonica oppure di non contestuale ordine di variazione dell'operatore di accesso diretto per una linea telefonica già attiva, conteggiando il tempo che intercorre tra l'attivazione della linea telefonica e l'attivazione del servizio d'accesso a Internet	servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	9,75	
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	15,89	
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	100	
			Media	giorni solari	4,71	
	5) per servizi di accesso a banda larga Wireless	servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	13,8	
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	14,76	
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	100	
			Media	giorni solari	8,23	
S/A	2 - Tasso di malfunzionamento	a) (servizio realizzato con strutture proprie o Unbundling)	Tasso di malfunzionamento	%	2,23	
		b) (servizio realizzato utilizzando servizi wholesale)	Tasso di malfunzionamento	%	1,99	
S/A	3 - Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	servizi realizzati in Unbundling o tramite strutture proprie	Percentile 90° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	7,81	
			Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	13,01	
			Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	100	
		(servizi realizzati utilizzando servizi in wholesale)	Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	5,3	
			Percentile 90° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	27,28	
			Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	119	
S/A	4 - Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	75	
			Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	45,69	
			Media pesata	secondi	10	
		3) tempo totale di risposta dell'operatore umano	Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	secondi	6	
			Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	98	
			Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	secondi	12	
A	5 - Addebiti contestati	servizi di accesso a Internet a banda stretta	Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	96	
			Reporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo	%	1	
S/A	6 - Inidoneità del servizio di accesso in dial-up	servizi di accesso a Internet a banda stretta	Reporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo	%	1	
			Denominazione della tipologia di contratto		n.a.	
S/A	7 - Velocità di trasmissione dati (Z) - AiL2 244/06/CSP	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	Reporto tra il tempo in cui nessun modem è disponibile ad accettare chiamate in dial-up rispetto al periodo di osservazione	%	n.a.	
			Tipologie di contratto		Descrizione della tipologia di contratto	
			a) downloading	Percentile 95° della velocità di trasmissione	kb/s	n.a.
				Percentile 5° della velocità di trasmissione	kb/s	n.a.
			b) uploading	Media della velocità di trasmissione	kb/s	n.a.
				Deviazione standard della velocità di trasmissione	kb/s	n.a.
				Percentile 95° della velocità di trasmissione	kb/s	n.a.
				Percentile 5° della velocità di trasmissione	kb/s	n.a.
				Media della velocità di trasmissione	kb/s	n.a.
				Deviazione standard della velocità di trasmissione	kb/s	n.a.
S/A	8 - Tasso di insuccesso nella trasmissione dati - AiL3 244/06/CSP	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	Descrizione della tipologia di contratto		n.a.	
			Reporto tra le trasmissioni dei dati fallite e il numero totale dei tentativi di trasmissione effettuate nel periodo in cui è effettuata prova	%	n.a.	
			Tipologie di contratto		Descrizione della tipologia di contratto	
			a) downloading		n.a.	
S/A	9 - Ritardo di trasmissione dati in una singola direzione - AiL4 244/06/CSP	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	Ritardo massimo: "percentile 95°"	msec	n.a.	
			Valore medio del ritardo	msec	n.a.	
			Deviazione standard del ritardo	msec	n.a.	
S/A	10 - Tasso di perdita pacchetti - AiL5 244/06/CSP	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	Descrizione della tipologia di contratto		n.a.	
		Tasso di perdita	%	n.a.		

LEGENDA

Per. = Periodicità della rilevazione S/A = Semestrale ed annuale A = Annuale
 (1) Aggiungere stesso gruppo per ciascuna denominazione di tipologia di contratto
 (2) Possono essere aggiunti stessi gruppi in funzione delle tipologie di contratto
 Per ulteriori dettagli si veda la delibera n. 131/06/CSP e la norma tecnica ETSI EG 202 057-4 v.1.1 (2005-10)