

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.
	Anno di riferimento:	2023	2° SEM	X
			ANNO Intero	n.a.

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.	
			Numero di contratti per tale tipologia d'ordine	-	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	0	
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	0	
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	100	
			Media	giorni solari	0	
			Numero di contratti per tale tipologia d'ordine	-	0	
	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.	
			Numero di contratti per tale tipologia d'ordine	-	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, congegnando il tempo che intercorre tra l'attivazione della linea telefonica e l'attivazione del servizio di accesso a Internet	servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	8,6	
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	14,1	
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	100	
			Media	giorni solari	5,56	
			Numero di contratti per tale tipologia d'ordine	-	20	
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	11,8		
		Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	11,5		
		Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	100		
		Media	giorni solari	8,2		
		Numero di contratti per tale tipologia d'ordine	-	5		
S/A	2 - Tasso di malfunzionamento	a) (servizio realizzato con strutture proprie o Unbundling)	Tasso di malfunzionamento	%	0,65	
		b) (servizio realizzato utilizzando servizi wholesale)	Tasso di malfunzionamento	%	0,78	
S/A	3 - Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	a) (servizi realizzati in Unbundling o tramite strutture proprie)	Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	16,71	
			Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	15,6	
			Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	100	
		b) (servizi realizzati utilizzando servizi in wholesale)	Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	9,2	
			Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	25	
			Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	32,1	
S/A	4 - Tempo di risposta alle chiamate di servizi di assistenza clienti dell'operatore	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	29,7	
			Media pesata	secondi	9	
			Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	secondi	5	
			Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	97	
			Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	secondi	11	
			Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	96	
A	5 - Addebiti contestati	Percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato	Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo	%	1	
S/A	6 - Indisponibilità del servizio di accesso in dial-up (1) - All.1 244/06/CSP	Probabilità che nessun modem sia disponibile ad accettare chiamate in dial-up	Rapporto 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 (2) - All.2 244/06/CSP	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	Descrizione della tipologia di contratto			
			a) downloading	Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	n.a.
				Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	n.a.
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	n.a.
				Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	n.a.
				Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	n.a.
			b) uploading	Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	n.a.
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	n.a.
				Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	n.a.
				Operatore in fascia 1° Del. 188/09/CSP		
S/A	8 - Tasso di insuccesso nella trasmissione dati - All.3 244/06/CSP	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta		Rapporto tra le trasmissioni dei dati fallite e il numero totale dei tentativi di trasmissione effettuate nel periodo in cui è effettuata prova	%	n.a.
Descrizione della tipologia di contratto			%	n.a.		
S/A	9 - Ritardo di trasmissione dati in una singola direzione - All.4 244/06/CSP	Metà del tempo per controllare un indirizzo IP valido tramite un pacchetto ICMP Echo Request/Reply (PING)	Descrizione della tipologia di contratto			
			Ritardo massimo, "percentile 95"	msec	n.a.	
			Valore medio del ritardo	msec	n.a.	
S/A	10 - Tasso di perdita pacchetti - All.5 244/06/CSP	Rapporto tra le prove di Ping che non hanno prodotto un valore di ritardo e il numero totale di Ping effettuati	Deviazione standard del ritardo	msec	n.a.	
Descrizione della tipologia di contratto			%	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.1.1.1 (2005-10)