

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	X
	Anno di riferimento:	2024	2° SEM	n.a.
			ANNO intero	n.a.

Par.	Denominazione indicatore	servizi cui si applica	Misura	Unità di misura	Valore rilevato	
SIA	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.	
			Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	n.a.	
	2) ordini di prima attivazione rivolti 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	
			Numerosità dei 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.	
			Numerosità dei 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, 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	14,3	
Percentile 99° del tempo di fornitura			giorni solari	16,46		
Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto			%	100		
Media			giorni solari	5,47		
Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine			-	19		
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	14,4		
		Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	14,88		
		Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	100		
		Media	giorni solari	9		
		Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	7		
SIA	2 - Tasso di malfunzionamento	a) (servizio realizzato con strutture proprie o Unbundling)	Tasso di malfunzionamento	%	0,00	
		b) (servizio realizzato utilizzando servizi wholesale)	Tasso di malfunzionamento	%	0	
SIA	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	n.a.	
			Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	n.a.	
			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	n.a.	
			Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	0	
			Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	0	
SIA	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	Tempo medio di risposta per accedere alla scelta "operatore umano"	secondi	9	
			Tempo medio di risposta dell'operatore umano dopo la selezione da parte dell'utente della scelta che consente di parlare con l'operatore umano	secondi	5	
			Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	98	
			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	%	n.a.	
SIA	8 - Indisponibilità del servizio di accesso in dial-up (1) - All.1 244/08/CSP	servizi di accesso a Internet a banda stretta	Denominazione della tipologia di contratto		n.a.	
			Rapporto tra il tempo in cui nessun modem è disponibile ad accettare chiamate in dial-up rispetto al periodo di osservazione	%	n.a.	
SIA	7 - Velocità di trasmissione dati (2) - All.2 244/08/CSP	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	Tipologie di contratto			
			a) downloading	Descrizione della tipologia di contratto		
				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.
			b) uploading	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.
Tipologie di contratto						
SIA	8 - Tasso di insuccesso nella trasmissione dati - All.3 244/08/CSP	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	Descrizione della tipologia di contratto		n.a.	
			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.	
SIA	9 - Ritardo di trasmissione dati in una singola direzione - All.4 244/08/CSP	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	Descrizione della tipologia di contratto		n.a.	
			Ritardo massimo: "percentile 95"	msec	n.a.	
			Valore medio del ritardo	msec	n.a.	
SIA	10 - Tasso di perdita pacchetti - All.5 244/08/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.	

Servizio non fornito

Wholesale Bitstream (escluso Naked)

Servizio non fornito

Wholesale Bitstream solo Naked

Guasti di pertinenza della rete FASTnet

Servizio non fornito

Operatore in fascia D' Del. 188/09/CSP