

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: **AMBROGIO S.R.L.**

Anno di riferimento:	2014	Periodo di rilevazione dei dati:	1° SEM.	
			2° SEM.	x
			ANNO Intero	

Per.	Denominazione indicatore		servizi cui si applica	Misura	Unità di misura	Valore rilevato
S/A	1 - Tempo di attivazione del servizio	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	140
				Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	140
				Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	87
				Media	giorni solari	59
				Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	14
		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	94
				Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	110
				Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo	%	92
				Media	giorni solari	47
				Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	12
		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	50,5
				Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	50,5
				Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo	%	100
				Media	giorni solari	37
				Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	3
		4) ordini di contestuale ordine di		Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	104,5

		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 99° del tempo di fornitura	giorni solari	124
		5) per servizi di accesso a banda larga Wireless	servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo	%	93
				Media	giorni solari	45
				Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	88
				Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	48,5
				Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	49,7
				Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo	%	100
				Media	giorni solari	25
				Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	4
S/A	2 - Tasso di malfunzionamento	a) (servizio realizzato con strutture proprie o Unbundling)	servizi di accesso a Internet a banda larga	Tasso di malfunzionamento	%	6
		b) (servizio realizzato utilizzando servizi wholesale)	servizi di accesso a Internet a banda larga	Tasso di malfunzionamento	%	30
S/A	3 - Tempo di riparazione	a) servizi realizzati in Unbundling o tramite strutture proprie	servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	60
				Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	96
				Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	85
				Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	42

S/A	dei malfunzionamenti	b) (servizi realizzati utilizzando servizi in wholesale)	servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	194
				Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	264
				Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	87
				Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	194
S/A	4 - Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore	1) tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta "operatore umano"	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	Media pesata	secondi	n.a.
		2) tempo di risposta dell'operatore umano dopo la selezione da parte dell'utente della scelta che consente diparlare con l'operatore umano	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	secondi	n.a.
				Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	n.a.
		3) tempo totale di risposta dell'operatore umano	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	secondi	19
				Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	62,00%
		A	5 - Addebiti contestati	Percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato	servizi di accesso a Internet a banda stretta	Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo
servizi di accesso a Internet a banda larga	Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo				%	3,13%
S/A	6 – Indisponibilità del servizio di accesso in dial-up (1)	Probabilità che nessun modem sia disponibile ad accettare chiamate in dial-up	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.

Offerta ADSL FINO A 7 MEGA

Denominazione indicatore		servizi cui si applica	Misura	Unità di misura	Valore rilevato
Velocità di trasmissione dati	downloading	servizi di accesso ad Internet da postazione fissa in abbonamento con banda nominale superiore a 128Kbit/s	Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	6200
			Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	1800
			Media della velocità di trasmissione	kbit/s	4200
			Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	900
	uploading		Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	330
			Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	190
			Media della velocità di trasmissione	kbit/s	260
			Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	80
Tasso di insuccesso nella trasmissione dati		servizi di accesso ad Internet da postazione fissa in abbonamento con banda nominale superiore a 128Kbit/s	Rapporto tra le trasmissioni dei dati fallite e il numero totale dei tentativi di trasmissione effettuate nel periodo in cui è effettuata prova	%	0
Ritardo di trasmissione dati in una singola direzione	Metà del tempo per controllare un indirizzo IP valido tramite un pacchetto ICMP Echo Request/Reply (PING)	servizi di accesso ad Internet da postazione fissa in abbonamento con banda nominale superiore a 128Kbit/s	Media del ritardo	msec	24
			Deviazione standard del ritardo	msec	10
Tasso di perdita dei pacchetti		servizi di accesso ad Internet da postazione fissa in abbonamento con banda nominale superiore a 128Kbit/s	Probabilità di perdita dei pacchetti PING, misurata tramite la valutazione delle perdite dei pacchetti ICMP Echo Request/Reply (PING) inviati ai fini della valutazione del ritardo di Trasmissione Dati in una Singola Direzione	%	0,5

Offerta ADSL FINO A 10 MEGA

Denominazione indicatore		servizi cui si applica	Misura	Unità di misura	Valore rilevato
Velocità di trasmissione dati	downloading	servizi di accesso ad Internet da postazione fissa in abbonamento con banda nominale superiore a 128Kbit/s	Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	8800
			Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	3700
			Media della velocità di trasmissione	kbit/s	6200
			Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	900
	uploading		Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	850
			Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	370
			Media della velocità di trasmissione	kbit/s	650
			Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	210
Tasso di insuccesso nella trasmissione dati		servizi di accesso ad Internet da postazione fissa in abbonamento con banda nominale superiore a 128Kbit/s	Rapporto tra le trasmissioni dei dati fallite e il numero totale dei tentativi di trasmissione effettuate nel periodo in cui è effettuata prova	%	0
Ritardo di trasmissione dati in una singola direzione	Metà del tempo per controllare un indirizzo IP valido tramite un pacchetto ICMP Echo Request/Reply (PING)	servizi di accesso ad Internet da postazione fissa in abbonamento con banda nominale superiore a 128Kbit/s	Media del ritardo	msec	18
			Deviazione standard del ritardo	msec	8
Tasso di perdita dei pacchetti		servizi di accesso ad Internet da postazione fissa in abbonamento con banda nominale superiore a 128Kbit/s	Probabilità di perdita dei pacchetti PING, misurata tramite la valutazione delle perdite dei pacchetti ICMP Echo Request/Reply (PING) inviati ai fini della valutazione del ritardo di Trasmissione Dati in una Singola Direzione	%	0,5