

<b>Servizi di telefonia vocale fissa DELIBERA 254/04/CSP</b>		
<b>Denominazione Indicatore</b>	<b>Servizio a cui si applica</b>	<b>Obiettivo 2011</b>
<b>Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale</b>	CPS (servizio indiretto)	13 giorni solari
	ULL (serv. Diretto con strutture di altri operatori)	25 giorni solari
	WLR (servizio indiretto)	15 giorni solari
<b>Tasso di Malfunzionamento per linea di accesso</b>	CPS (servizio indiretto)	2%
	ULL (serv. Diretto con strutture di altri operatori)	25%
	WLR (servizio indiretto)	15%
<b>Tempo di riparazione dei malfunzionamenti</b>	CPS (servizio indiretto)	9 giorni solari
	ULL (serv. Diretto con strutture di altri operatori)	3 giorni lavorativi
	WLR (servizio indiretto)	3 giorni lavorativi
<b>Tempi di risposta dei servizi con operatore</b>		15 secondi
<b>Fatture contestate</b>		2,50%
<b>Accuratezza della fatturazione</b>		1,50%
<b>Tempi di fornitura della CPS</b>		13 giorni solari

Offerta ADSL 2 MEGA - 512 KB UP

Denominazione indicatore		Servizi cui si applica	Misura	Unità di misura	Obiettivo 2011
Velocità di trasmissione dati (banda minima in uploading e downloading)	a) banda minima in 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	1500
			Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	850
			Media della velocità di trasmissione	kbit/s	1467
			Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	312
	b) banda minima in uploading		Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	360
			Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	156
			Media della velocità di trasmissione	kbit/s	351
			Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	4,2
Velocità di trasmissione dati (banda massima in uploading e downloading)	a) banda massima in downloading	servizi di accesso ad Internet da postazione fissa in abbonamento con banda nominale superiore a 128Kbit/s	Percentile 95° della velocità di trasmissione		1800
			Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	1180
			Media della velocità di trasmissione	kbit/s	1769
			Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	308
	b) banda massima in uploading		Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	412
			Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	192
			Media della velocità di trasmissione	kbit/s	411
			Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	3,1
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	%	6,5
Ritardo di trasmissione dati in una singola direzione	Metà del tempo per controllare un indirizzo IP valido tramite un pacchetto ICMP Echo Request/Reply	servizi di accesso ad Internet da postazione fissa in abbonamento con banda nominale superiore a 128Kbit/s	Media del ritardo	msec	20
			Deviazione standard del ritardo	msec	0,5
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	%	1,7

Offerta ADSL FINO A 7 MEGA					
Denominazione indicatore		servizi cui si applica	Misura	Unità di misura	Obiettivo 2011
Velocità di trasmissione dati (banda minima in uploading e downloading)	a) banda minima in 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	3000
			Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	1200
			Media della velocità di trasmissione	kbit/s	2910
			Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	592
	b) banda minima in uploading		Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	256
			Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	100
			Media della velocità di trasmissione	kbit/s	248
			Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	6,4
Velocità di trasmissione dati (banda massima in uploading e downloading)	a) banda massima in downloading	servizi di accesso ad Internet da postazione fissa in abbonamento con banda nominale superiore a 128Kbit/s	Percentile 95° della velocità di trasmissione		6380
			Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	2580
			Media della velocità di trasmissione	kbit/s	4480
			Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	588,2
	b) banda massima in uploading		Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	380
			Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	323
			Media della velocità di trasmissione	kbit/s	377
			Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	4,1
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	%	7,8
Ritardo di trasmissione dati in una singola direzione	Metà del tempo per controllare un indirizzo IP valido tramite un pacchetto ICMP Echo Request/Reply	servizi di accesso ad Internet da postazione fissa in abbonamento con banda nominale superiore a 128Kbit/s	Media del ritardo	msec	21
			Deviazione standard del ritardo	msec	0,6
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	%	2

<b>Qualità dei servizi telefonici di contatto</b>	
<b>DELIBERA 79/09/CSP</b>	
<b>Denominazione Indicatore</b>	<b>Obiettivo 2011</b>
Tempo medio di navigazione per operatore umano (secondi)	n.a.
Tempo risposta operatore umano (secondi)	15
Tasso di risoluzione dei reclami	95%