

Ai sensi della delibera **n. 131/06/CSP**, per ciascun indicatore di qualità si riportano in tabella gli obiettivi relativi all'anno 2012.

Offerta ADSL 2 MEGA - 512 KB UP					
Denominazione indicatore		Servizi cui si applica	Misura	Unità di misura	Obiettivo 2012
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 2012
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

Qualità dei servizi telefonici di contatto	
DELIBERA 79/09/CSP	
Denominazione Indicatore	Obiettivo 2012
Tempo medio di navigazione per operatore umano (secondi)	n.a.
Tempo risposta operatore umano (secondi)	20
Tasso di risoluzione dei reclami	95%

Tabella Indicatori di qualità del servizio di cui alla **Delibera n.254/04/CSP** adottati da AMBROGIO per l'anno 2012

Servizi di telefonia vocale fissa DELIBERA 254/04/CSP		
Denominazione Indicatore	Servizio a cui si applica	Obiettivo 2012
Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale	CPS (servizio indiretto)	5
	ULL (serv. Diretto con strutture di altri operatori)	25 giorni solari
	Next (serv. Diretto con strutture di altri operatori)	30
	WLR (servizio indiretto)	15 giorni solari
Tasso di Malfunzionamento per linea di accesso	CPS (servizio indiretto)	3%
	ULL (serv. Diretto con strutture di altri operatori)	25%
	Next (serv. Diretto con strutture di altri operatori)	4%
	WLR (servizio indiretto)	15%
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	CPS (servizio indiretto)	5 giorni solari
	ULL (serv. Diretto con strutture di altri operatori)	3 giorni lavorativi
	Next (serv. Diretto con strutture di altri operatori)	1 giorno lavorativo
	WLR (servizio indiretto)	3 giorni lavorativi
Tempi di risposta dei servizi con operatore		20 secondi
Fatture contestate		2,50%
Accuratezza della fatturazione		1,50%
Tempi di fornitura della CPS		5 giorni solari