

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	3650
			Media della velocità di trasmissione	kbit/s	6350
			Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	875
	uploading		Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	860
			Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	365
			Media della velocità di trasmissione	kbit/s	670
			Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	205
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	8,5
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	%	0,5

Tabella Indicatori di qualità del servizio di cui alla **Delibera n.254/04/CSP** adottati da AMBROGIO per l'anno 2017

Servizi di telefonia vocale fissa

DELIBERA 254/04/CSP

Denominazione Indicatore	Misure	Servizio a cui si applica	Obiettivo 2017
Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale	Percentile 95%	Servizio diretto con strutture nostre	60 gg
		Servizio diretto con strutture di altri operatori	80 gg
	Percentile 99%	Servizio diretto con strutture nostre	60 gg
		Servizio diretto con strutture di altri operatori	80gg
	% ordini validi entro la data concordata	Servizio diretto con strutture nostre	95%
		Servizio diretto con strutture di altri operatori	82%
Tasso di malfunzionamento per linea di accesso	Tasso di malfunzionamento	Servizio diretto con strutture nostre	3%
		Servizio diretto con strutture di altri operatori	18,0%
		Servizio indiretto	N.A.
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	Percentile 80%	Servizio diretto con strutture nostre	45 ore
		Servizio diretto con strutture di altri operatori	70 ore
		Servizio indiretto	N.A.
	Percentile 95%	Servizio diretto con strutture nostre	70 ore
		Servizio diretto con strutture di altri operatori	120 ore
		Servizio indiretto	N.A.
Tempi di risposta dei servizi con operatore	Tempo medio di risposta		15,19sec
	% di chiamate entranti con tempo di risposta inferiore ai 20 sec		90%
Fatture contestate	% di fatture contestate sul totale delle fatture		5%
Accuratezza della fatturazione	% di fatture contestate che sono risultate errate		5%
Tempo di fornitura della CPS			N.A.

Qualità dei servizi telefonici di contatto	
DELIBERA 79/09/CSP	
Denominazione Indicatore	Obiettivo 2017
Tempo medio di navigazione per operatore umano (secondi)	n.a.
Tempo risposta operatore umano (secondi)	15,19
Tasso di risoluzione dei reclami	89,55%