

**Tabella** Indicatori di qualità del servizio di cui alla **Delibera n.254/04/CSP** adottati da AMBROGIO per l'anno 2019

**Servizi di telefonia vocale fissa  
DELIBERA 254/04/CSP**

<b>Denominazione Indicatore</b>	<b>Misure</b>	<b>Servizio a cui si applica</b>	<b>Obiettivo 2019</b>
<b>Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale</b>	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	80 gg
	% ordini validi entro la data concordata	Servizio diretto con strutture nostre	95%
		Servizio diretto con strutture di altri operatori	82%
<b>Tasso di malfunzionamento per linea di accesso</b>	Tasso di malfunzionamento	Servizio diretto con strutture nostre	2.5%
		Servizio diretto con strutture di altri operatori	15%
		Servizio indiretto	N.A.
<b>Tempo di riparazione dei malfunzionamenti</b>	Percentile 80%	Servizio diretto con strutture nostre	44 ore
		Servizio diretto con strutture di altri operatori	69 ore
		Servizio indiretto	N.A.
	Percentile 95%	Servizio diretto con strutture nostre	69 ore
		Servizio diretto con strutture di altri operatori	120 ore
		Servizio indiretto	N.A.
<b>Tempi di risposta dei servizi con operatore</b>	Tempo medio di risposta		15 sec
	% di chiamate entranti con tempo di risposta inferiore ai 20 sec		90%
<b>Fatture contestate</b>	% di fatture contestate sul		4%

*Ogni comunicazione è da inviare esclusivamente alla sede operativa*

	totale delle fatture		
<b>Accuratezza della fatturazione</b>	% di fatture contestate che sono risultate errate		4%
<b>Tempo di fornitura della CPS</b>			N.A.

### Servizio di accesso ad internet da postazione fissa

Ai sensi della delibera n. **131/06/CSP**, per ciascun indicatore di qualità si riportano in tabella gli obiettivi relativi all'anno 2019

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	3655
			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

Ogni comunicazione è da inviare esclusivamente alla sede operativa

			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

Ogni comunicazione è da inviare esclusivamente alla sede operativa

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
--------------------------------	--	---	---	-----

### Servizi telefonici di contratto

Ai sensi della delibera n. 79/09/CSP, per ciascun indicatore di qualità si riportano in tabella gli obiettivi relativi all'anno 2019.

Qualità dei servizi telefonici di contatto	
DELIBERA 79/09/CSP	
Denominazione Indicatore	Obiettivo 2019
Tempo medio di navigazione per operatore umano (secondi)	n.a.
Tempo risposta operatore umano (secondi)	15.00
Tasso di risoluzione dei reclami	90%

Ogni comunicazione è da inviare esclusivamente alla sede operativa