

Tabella Indicatori di qualità del servizio di cui alla **Delibera n.254/04/CSP** adottati da AMBROGIO per l'anno 2015

Servizi di telefonia vocale fissa DELIBERA 254/04/CSP			
Denominazione Indicatore	Misure	Servizio a cui si applica	Obiettivo 2015
Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale	Percentile 95%	Servizio diretto con strutture nostre	60 gg
		Servizio diretto con strutture di altri operatori	60 gg
	Percentile 99%	Servizio diretto con strutture nostre	65 gg
		Servizio diretto con strutture di altri operatori	65 gg
	% ordini validi entro la data concordata	Servizio diretto con strutture nostre	95%
		Servizio diretto con strutture di altri operatori	95%
Tasso di malfunzionamento per linea di accesso	Tasso di malfunzionamento	Servizio diretto con strutture nostre	15%
		Servizio diretto con strutture di altri operatori	10%
		Servizio indiretto	5%
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	Percentile 80%	Servizio diretto con strutture nostre	48 ore
		Servizio diretto con strutture di altri operatori	72 ore
		Servizio indiretto	24 ore
	Percentile 95%	Servizio diretto con strutture nostre	72 ore
		Servizio diretto con strutture di altri operatori	120 ore
		Servizio indiretto	48 ore
Tempi di risposta dei servizi con operatore	Tempo medio di risposta		25 sec
	% di chiamate entranti con tempo di risposta inferiore ai 20 sec		80%
Fatture contestate	% di fatture contestate sul totale delle fatture		3%
Accuratezza della fatturazione	% di fatture contestate che sono risultate errate		0,50%
Tempo di fornitura della CPS			120 ore

Qualità dei servizi telefonici di contatto	
DELIBERA 79/09/CSP	
Denominazione Indicatore	Obiettivo 2015
Tempo medio di navigazione per operatore umano (secondi)	n.a.
Tempo risposta operatore umano (secondi)	25
Tasso di risoluzione dei reclami	80%

Ai sensi della delibera n. 131/06/CSP, per ciascun indicatore di qualità si riportano in tabella gli obiettivi relativi all'anno 2015

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	3400
			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	860
			Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	360
			Media della velocità di trasmissione	kbit/s	660
			Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	200
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