

Modello elettronico di cui all'art. 3, comma 1, lett. a) dell'Allegato A alla delibera n. 131/06/CSP del 12 luglio 2006

OPERATORE: **AMBROGIO S.R.L.**

Anno di riferimento:	2011	Periodo di rilevazione dei dati:	1° SEM.	x
			2° SEM.	
			ANNO Intero	

Per.	Denominazione indicatore	servizi cui si applica	Misura	Unità di misura	Valore rilevato	
S/A	1 - Tempo di attivazione del servizio	1) ordini di prima attivazione relativi a un servizio di accesso a banda larga a Internet rivolto allo stesso operatore che fornisce il servizio di accesso diretto per una linea telefonica già attiva	servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	9
				Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	12
				Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	98,5
				Media	giorni solari	10,2
				Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	202
		2) ordini di prima attivazione rivolti a un operatore del servizio di accesso a larga banda a Internet diverso da quello che fornisce il servizio di accesso diretto per una linea telefonica già attiva	servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	13
				Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	17
				Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo	%	92
				Media	giorni solari	14,6
				Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	152
		3) ordini di variazione dell'operatore che fornisce il servizio di accesso a Internet per una linea in cui è già attivo il servizio di accesso a larga banda a Internet	servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	12
				Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	15
				Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo	%	91,5
				Media	giorni solari	13,12

				Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	39
		4) ordini di contestuale ordine di attivazione di nuova linea telefonica oppure di non contestuale ordine di variazione dell'operatore di accesso diretto per una linea telefonica già attiva, conteggiando il tempo che intercorre tra l'attivazione della linea telefonica e l'attivazione del servizio d'accesso a Internet	servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	19
				Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	22
				Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo	%	89
				Media	giorni solari	20,1
				Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	39
		5) per servizi di accesso a banda larga Wireless	servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	16
				Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	17
				Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo	%	90
				Media	giorni solari	16,02
				Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	3
S/A	2 - Tasso di malfunzionamento	a) (servizio realizzato con strutture proprie o Unbundling)	servizi di accesso a Internet a banda larga	Tasso di malfunzionamento	%	2,9
		b) (servizio realizzato utilizzando servizi wholesale)	servizi di accesso a Internet a banda larga	Tasso di malfunzionamento	%	2,7
		a) servizi realizzati in Unbundling o tramite strutture proprie	servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	40,9
				Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	50,6
				Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	92

S/A	3 - Tempo di riparazione dei malfunzionamenti			Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	76
		b) (servizi realizzati utilizzando servizi in wholesale)	servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	44
				Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	52
				Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	98
				Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	42,3
S/A	4 - Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore	1) tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta "operatore umano"	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	Media pesata	secondi	n.a.
		2) tempo di risposta dell'operatore umano dopo la selezione da parte dell'utente della scelta che consente diparlare con l'operatore umano	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	secondi	n.a.
				Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	n.a.
		3) tempo totale di risposta dell'operatore umano	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	secondi	23,4
				Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	79,4
		A	5 - Addebiti contestati	Percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato	servizi di accesso a Internet a banda stretta	Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo
servizi di accesso a Internet a banda larga	Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo				%	1,8

S/A	6 – Indisponibilità del servizio di accesso in dial-up (1)	Probabilità che nessun modem sia disponibile ad accettare chiamate in dial-up	servizi di accesso a Internet a banda stretta	Denominazione della tipologia di contratto		n.a.
				Rapporto tra il tempo in cui nessun modem è disponibile ad accettare chiamate in dial-up rispetto al periodo di osservazione	%	n.a.

Offerta ADSL 2 MEGA - 512 KB UP					
Denominazione indicatore		servizi cui si applica	Misura	Unità di misura	Valore rilevato
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	890
			Media della velocità di trasmissione	kbit/s	1469
			Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	310
	a) banda minima in uploading		Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	380
			Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	154
			Media della velocità di trasmissione	kbit/s	369
			Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	4,1
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	1120
			Media della velocità di trasmissione	kbit/s	1766
			Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	306
	a) banda massima in uploading		Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	410
			Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	195

	uploading		Media della velocità di trasmissione	kbit/s	399
			Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	3
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	%	6,3
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	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	%	1,8

Offerta ADSL FINO A 7 MEGA

Denominazione indicatore	servizi cui si applica	Misura	Unità di misura	Valore rilevato
Velocità di trasmissione dati (banda minima in uploading e downloading)	a) banda minima in downloading	Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	3100
		Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	1200
		Media della velocità di trasmissione	kbit/s	3005
		Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	590
	a) banda minima in	Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	256
		Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	100

	uploading		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		6400
			Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	2610
			Media della velocità di trasmissione	kbit/s	6210
			Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	585
	a) banda massima in uploading		Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	380
			Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	320
			Media della velocità di trasmissione	kbit/s	377
			Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	4
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	%	7,6
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	Media del ritardo	msec	20,5
			Deviazione standard del ritardo	msec	0,7
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	%	2,1