

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:	<b>2012</b>	Periodo di rilevazione dei dati:	1° SEM.	
			2° SEM.	x
			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	<b>5,3</b>
				Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	<b>5,44</b>
				Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	<b>97,5</b>
				Media	giorni solari	<b>5,37</b>
				Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	<b>51</b>
		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	<b>9,86</b>
				Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	<b>10</b>
				Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo	%	<b>95</b>
				Media	giorni solari	<b>9,93</b>
				Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	<b>64</b>
		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	<b>8,2</b>
				Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	<b>8,9</b>
				Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo	%	<b>98,5</b>
				Media	giorni solari	<b>8,55</b>
				Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	<b>29</b>

		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	17,9
				Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	17,75
				Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo	%	98
				Media	giorni solari	17,82
				Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	99
		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	28
				Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	30
				Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo	%	100
				Media	giorni solari	29
				Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	2
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	%	27,5
		b) (servizio realizzato utilizzando servizi wholesale)	servizi di accesso a Internet a banda larga	Tasso di malfunzionamento	%	15
S/A	3 - Tempo di riparazione	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	24
				Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	48
				Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	96
				Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	36

S/A	dei malfunzionamenti	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	24
				Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	48
				Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	90,5
				Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	36
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.
				Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	secondi	n.a.
		2) tempo di risposta dell'operatore umano dopo la selezione da parte dell'utente della scelta che consente di parlare con l'operatore umano	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	n.a.
				Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	secondi	41,66
		3) tempo totale di risposta dell'operatore umano	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	74
				Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo	%	n.a.
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	%	n.a.
			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	%	10,06
S/A	6 – Indisponibilità del servizio di accesso	Probabilità che nessun modem sia disponibile ad accettare chiamate in	servizi di accesso a Internet a banda	Denominazione della tipologia di contratto		n.a.

S/A	servizio di accesso in dial-up (1)	disponibile ad accettare chiamate in dial-up	internet a banda stretta	Rapporto tra il tempo in cui nessun modem è disponibile ad accettare chiamate in dial-up rispetto al periodo di osservazione	%	n.a.
-----	------------------------------------	--	--------------------------	--	---	------

<b>Offerta ADSL 2 MEGA - 512 KB UP</b>
--

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	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	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
		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	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	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 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		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	Meta 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