

**OBIETTIVI ANNUALI**  
per gli indicatori di qualità per il servizio

**INTERNET DA POSTAZIONE FISSA .**

**2° semestre ANNO 2012**

PARAMETRO	VALORE OBIETTIVO	2° semestre 2012
<p><b>Allegato 1 alla delibera 131/06/CSP</b></p> <p><b>“Tempo di attivazione del servizio”:</b></p> <p>Il tempo che intercorre tra il giorno in cui è stato registrato l’ordine dall’operatore e il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l’uso da parte del richiedente il servizio.</p>	<p>Percentili 95% (a) e 99% (b) del tempo di fornitura</p> <p>a) il 95% <b>entro 30 giorni solari</b> b) il 99% <b>entro 60 giorni solari</b> c) entro la data comunicata al cliente: <b>90%</b></p> <p>d) Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto: <b>97%</b></p>	<p><b>32 gg</b></p> <p><b>73 gg</b></p> <p><b>99,7%</b></p> <p><b>87%</b></p>
<p><b>Allegato 2 alla delibera 131/06/CSP</b></p> <p><b>“Tasso di malfunzionamento”:</b></p> <p>Rapporto tra il numero delle segnalazioni fatte dagli utenti relative a malfunzionamenti effettivi durante il periodo di osservazione e il numero medio di linee di accesso a larga banda, rilevate su base mensile, nel medesimo periodo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asdl fisico (ULL): <b>4% annuo (*)</b></li> <li>• Adsl wholesale: <b>2% annuo (**)</b></li> </ul> <p>(*) solo rete Wind (**) sole rete Wind</p>	<p><b>3,3%</b></p> <p><b>2 %</b></p>
<p><b>Allegato 3 alla delibera 131/06/CSP</b></p> <p><b>“Tempo di riparazione dei malfunzionamenti”:</b></p> <p>Tempo che intercorre tra la segnalazione di un malfunzionamento effettivo da parte del cliente e il ripristino della completa funzionalità (riparazione del malfunzionamento).</p>	<p>a) Servizio ULL:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Percentile <b>80% in 28 ore</b></li> <li>• Percentile <b>95% in 80 ore</b></li> </ul> <p>a1) percentuale riparazioni completate entro il tempo contrattuale: <b>96% entro 96 ore</b></p> <p>a2) tempo medio di riparazione: <b>40 ore</b></p> <p>b) Servizio wholesale:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Percentile <b>80% in 28 ore</b></li> <li>• Percentile <b>95% in 80ore</b></li> </ul>	<p><b>80% in 24 h</b> <b>95% in 43 h</b></p> <p><b>98,8 % in 96 h</b></p> <p><b>39 h</b></p> <p><b>80 % in 24 h</b> <b>95% in 49 h</b></p>

	<p>b1) percentuale riparazioni completate entro il tempo contrattuale: <b>90%</b> entro <b>96 ore</b></p> <p>b2) tempo medio di riparazione: <b>50 ore</b></p>	<p><b>98,2 % in 96 h</b></p> <p><b>40 h</b></p>
<p><b>Allegato 4 alla delibera 131/06/CSP</b>  <b>“Tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell’operatore”:</b></p> <p>Il tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta “operatore umano” ossia intervallo di tempo tra il momento in cui viene completata correttamente la selezione del numero di assistenza e l’istante in cui può essere selezionata dall’utente chiamante la scelta che consente di parlare con un operatore umano.</p> <p>Il tempo di risposta dell’operatore umano dopo la selezione da parte dell’utente della scelta che consente di parlare con l’operatore umano ossia intervallo di tempo tra il momento in cui viene selezionata dall’utente chiamante la scelta “operatore” all’interno dell’IVR di assistenza e l’istante in cui l’operatore umano risponde all’utente per fornire il servizio richiesto.</p> <p><b>Allegato 5 alla delibera 131/06/CSP</b>  <b>“Addebiti contestati”</b></p> <p>La percentuale di fatture per cui l’utente ha reclamato (in forma scritta o in altra forma riconosciuta dall’operatore e tracciabile) rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo.</p>	<p><b>75 secondi</b>  <i>Da fine selezione</i></p> <p>a) tempo medio di risposta alle chiamate entranti: <b>85 secondi</b></p> <p>b) percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi: <b>35 %</b></p> <p><b>3.5%</b></p>	<p><b>60 sec</b></p> <p><b>48,6 sec</b></p> <p><b>60 %</b></p> <p><b>0,96 %</b></p>

OBIETTIVI ANNUALI

Per gli indicatori di qualità per il servizio di  
**INTERNET DA POSTAZIONE FISSA .**  
**DELIBERA 244/08/CSP**

ANNO 2012

PARAMETRO	OBIETTIVO							
<p><b>Allegato 2. Velocità di trasmissione dei dati.</b></p> <p>velocità di trasmissione di dati, misurata tramite la trasmissione di file di prova predefiniti, trasmessi tra un sito remoto in cui è posizionato un <i>client</i> e un <i>server</i>, separatamente per il <i>downloading</i> e per l'<i>uploading</i>.</p> <p><u>Banda minima</u> <i>downloading</i> e l'<i>uploading</i>.</p>	UP LO AD	Velocità di accesso	256 kbit/s	352 kbit/s	384 kbit/s	512 kbit/s	800 kbit/s	1 Mbit/s
Velocità Minima garantita		128 kbit/s	176 kbit/s	192 kbit/s	256 kbit/s	400 kbit/s	500 kbit/s	
<p><b>Allegato 3. Tasso di insuccesso nella trasmissione dati percentuale di insuccesso)</b></p> <p>Rapporto tra le trasmissioni dei dati fallite e il numero totale dei tentativi di trasmissione.</p>	0.5%							
<p><b>Allegato 4. Ritardo di trasmissione dati in una singola direzione . (ritardo massimo)</b></p> <p>Il tempo necessario per trasmettere un pacchetto ICMP Echo Request/Reply (PING)</p>	50 ms							
<p><b>Allegato 5. Tasso di perdita dei pacchetti.(probabilità di perdita)</b></p> <p>Rapporto tra le prove di Ping che non hanno prodotto un valore di ritardo e il numero totale di Ping effettuati.</p>	0,2 %							