

OPERATORE:

ALLTRE SRL

Anno di riferimento:	2018	Periodo di rilevazione dei dati:	1° SEM.	
			2° SEM.	
			ANNO Intero	X

Per.	Denominazione indicatore	servizi cui si applica	Misura	Unità di misura	Valore rilevato
S/A	1 - Tempo di attivazione del servizio	servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	N/A
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	N/A
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	N/A
			Media	giorni solari	N/A
			Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	N/A
		servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	7
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	9
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	95
			Media	giorni solari	8
			Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	48
		servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	N/A
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	N/A
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	N/A
			Media	giorni solari	N/A
			Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	N/A
		servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	n.d./dato numericamente non significativo
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	n.d./dato numericamente non significativo
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	n.d./dato numericamente non significativo
			Media	giorni solari	n.d./dato numericamente non significativo
			Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	n.d./dato numericamente non significativo
		servizi di accesso a Internet a banda larga Wireless	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	n.d./dato numericamente non significativo
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	n.d./dato numericamente non significativo
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	n.d./dato numericamente non significativo
			Media	giorni solari	n.d./dato numericamente non significativo
			Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	n.d./dato numericamente non significativo
S/A	2 - Tasso di malfunzionamento	a) (servizio realizzato con strutture proprie o Unbundling)	Tasso di malfunzionamento	%	N/A
		b) (servizio realizzato utilizzando servizi wholesale)	Tasso di malfunzionamento	%	0,4
S/A	3 - Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	a) servizi realizzati in Unbundling o tramite strutture proprie	Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	N/A
			Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	N/A
			Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	N/A
			Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	N/A
		b) (servizi realizzati utilizzando servizi in wholesale)	Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	6
			Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	11
			Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	97
			Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	10
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"	Media pesata	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	Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	secondi	22
			Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	86
		3) tempo totale di risposta dell'operatore umano	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

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	%	0
			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	%	0,3
S/A	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
S/A	Velocità di trasmissione dati (2)	Tipologie di contratto	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	Descrizione della tipologie di contratto		N/A
		a) downloading		Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	N/A
				Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	N/A
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	N/A
				Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	N/A
		b) uploading		Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	N/A
				Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	N/A
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	N/A
Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s		N/A			
S/A	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	%	0,05
S/A	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	27
				Deviazione standard del ritardo	msec	