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: ARUBA S.p.A.

Anno di riferimento: 2021

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	
				Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	
				Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	
				Media	giorni solari	
				Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	
		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 **(WHOLESALE & SHARED ACCESS)**	servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	/
				Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	/
				Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	/
				Media	giorni solari	/
				Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	0
		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	/
				Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	/
				Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto (90gg)	%	/
				Media	giorni solari	/
				Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	0

Aruba S.p.A.
Via San Clemente n.53, Ponte San Pietro 24036 (BG)
Partita I.V.A. 01573850516 | **Codice Fiscale** 04552920482
REA BG 434483 | **C.S.** € 4.000.000 i.v | **PEC** aruba@aruba.pec.it | **Sito** aruba.it

Per.	Denominazione indicatore		Servizi cui si applica	Misura	Unità di misura	Valore rilevato
S/A	1. Tempo di attivazione del servizio	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 **(ULL & NAKED WHOLESALE)**	servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	/
				Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	/
				Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto (90gg)	%	/
				Media	giorni solari	/
				Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	0
		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	
				Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	
				Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	
				Media	giorni solari	
				Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	
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	%	
		b) (servizio realizzato utilizzando servizi wholesale)	servizi di accesso a Internet a banda larga	Tasso di malfunzionamento	%	11,89%
S/A	3. Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	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	
				Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	

Aruba S.p.A.
Via San Clemente n.53, Ponte San Pietro 24036 (BG)
Partita I.V.A. 01573850516 | **Codice Fiscale** 04552920482
REA BG 434483 | **C.S.** € 4.000.000 i.v | **PEC** aruba@aruba.pec.it | **Sito** aruba.it

Per.	Denominazione indicatore		Servizi cui si applica	Misura	Unità di misura	Valore rilevato
S/A	3. Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	a) servizi realizzati in Unbundling o tramite strutture proprie	servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	
				Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	
		b) (servizio realizzato utilizzando servizi wholesale)	servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	72
				Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	226
				Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto (15gg)	%	98,21
				Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	51
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	151,1
		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	122,7
				Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	48%
		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	273,81
				Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	0%

Aruba S.p.A.
Via San Clemente n.53, Ponte San Pietro 24036 (BG)
Partita I.V.A. 01573850516 | **Codice Fiscale** 04552920482
REA BG 434483 | **C.S.** € 4.000.000 i.v | **PEC** aruba@aruba.pec.it | **Sito** aruba.it

Per.	Denominazione indicatore		Servizi cui si applica	Misura	Unità di misura	Valore rilevato
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%
S/A	6. Velocità di trasmissione dati (2)	Tipologie di contratto	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	Descrizione delle tipologie di contratto		**7Mbps/ 384kbps - 20Mbps/ 384kbps**
		a) downloading		Velocità minima - quantile 95	kbit/s	0-18500
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	6400 - 19400
				Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	2214,8 - 402,6
		b) uploading		Velocità minima - quantile 95	kbit/s	421,2 - 421,2
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	420,9 - 421,3
				Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	10,9 - 0,5
S/A	7. Tasso di insuccesso nella trasmissione dati		servizi di accesso a Internet a banda stretta e larga	Rapporto tra le trasmissioni dei dati fallite e il numero totale dei tentativi di trasmissione effettuate nel periodo in cui è effettuata prova	%	n.a. - n.a.
S/A	8. 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 a Internet a banda stretta e larga	Media del ritardo	msec	113 - 13,53
				Deviazione standard del ritardo	msec	0,5 - 0,7

LEGENDA
Per. = Periodicità della rilevazione
S/A = Semestrale ed annuale
A = Annuale
(1) Aggiungere stesso gruppo per ciascuna denominazione di tipologia di contratto
(2) Possono essere aggiunti stessi gruppi in funzione delle tipologie di contratto
Per ulteriori dettagli si veda la delibera n. 131/06/CSP e la norma tecnica ETSI EG 202 057-4 v1.1.1 (2005-10)

Aruba S.p.A.
Via San Clemente n.53, Ponte San Pietro 24036 (BG)
Partita I.V.A. 01573850516 | **Codice Fiscale** 04552920482
REA BG 434483 | **C.S.** € 4.000.000 i.v | **PEC** aruba@aruba.pec.it | **Sito** aruba.it