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:	2014	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	%	
				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	50
				Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	61
				Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo	%	97,05%
				Media	giorni solari	22
				Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	68
		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	68
				Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	68
				Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo	%	100%
				Media	giorni solari	19
				Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	7
		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	68
				Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	142
				Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo	%	95,77%
				Media	giorni solari	51,64
				Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	71
				Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	

Per.	Denominazione indicatore		servizi cui si applica	Misura	Unità di misura	Valore rilevato
		5) per servizi di accesso a banda larga Wireless	servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	
				Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo	%	
				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	%	16,40%
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	
				Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	
				Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	
		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	101
				Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	195
				Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	99,36%
				Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	57
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	80
		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	19
				Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	97,06%
		3) tempo totale di risposta	servizi di accesso a Internet a banda	Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	secondi	99

Per.	Denominazione indicatore		servizi cui si applica	Misura	Unità di misura	Valore rilevato
		3) tempo totale di risposta dell'operatore umano	Internet a banda larga e a banda stretta	Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	0%
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 – 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		Aruba Free Internet
				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	7 – 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		7Mbps/384kbps - 20Mbps/384kbps
		a) downloading		Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	6854 - 17348
				Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	6607 - 12905
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	6787 - 15481
				Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	238.1 - 1485.8
		b) uploading		Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	402 - 402
				Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	396 - 396
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	400 - 400
				Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	5.2 - 5.0
S/A	8 – 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	%	0.04 - 0.01
S/A	9 - 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	14 - 14
				Deviazione standard del ritardo	msec	12.8 - 9.5

LEGENDA

Per. = Periodicità della rilevazione

S/A = Semestrale ed annuale

Per.	Denominazione indicatore	servizi cui si applica	Misura	Unità di misura	Valore rilevato

A = Annuale

(1) Aggiungere stesso gruppo per ciacuna 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)