

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:	2011	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	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	-		
		servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	95	
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	131	
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo	%	99	
			Media	giorni solari	27	
			Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	159	
		servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	90	
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	123	
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo	%	99	
			Media	giorni solari	47,7	
			Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	13	
		servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	76	
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	153	
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo	%	99	
			Media	giorni solari	30	
			Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	121	
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	-				
S/A	2 - Tasso di	a) (servizio realizzato con strutture proprie o Unbundling)	servizi di accesso a Internet a banda larga	Tasso di malfunzionamento	%	

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:	2011	Periodo di rilevazione dei dati:	1° SEM.	
			2° SEM.	X
			ANNO Intero	

SR	malfunzionamento	b) (servizio realizzato utilizzando servizi wholesale)	servizi di accesso a Internet a banda larga	Tasso di malfunzionamento	%	3,22%
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	192
				Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	312
				Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	99
				Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	120
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	60
				Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	secondi	278
		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	Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	1%
				Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	secondi	338
		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	%	1%
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. (il costo della connessione al servizio viene fatturato dal gestore di telefonia fissa)
			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	%	1%

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:	2011	Periodo di rilevazione dei dati:	1° SEM.	
			2° SEM.	X
			ANNO Intero	

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		ADSL 7Mb in Download / 384 Kb ADSL 20Mb in Download / 384 Kb ADSL 20Mb in Download / 1Mb Kb
		a) downloading		Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	Banda massima in download Offerte con profilo nominale in download di 7 Megabit/s: 6,0 Megabit/s Offerte con profilo nominale in download di 20 Megabit/s: 16,0 Megabit/s
				Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	Banda minima in download Offerte con profilo nominale in download di 7 Megabit/s: 2,0 Megabit/s Offerte con profilo nominale in download di 20 Megabit/s: 7,0 Megabit/s
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	Offerte con profilo nominale in download di 7 Megabit/s: 4,2 Megabit/s Offerte con profilo nominale in download di 20 Megabit/s: 12 Megabit/s
				Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	Offerte con profilo nominale in download di 7 Megabit/s: 800 Kilobit/s Offerte con profilo nominale in download di 20 Megabit/s: 2 Megabit/s
		b) uploading		Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	Banda massima in upload Offerte con profilo nominale in upload di 384 Kilobit/s 380 Kilobit/s Offerte con profilo nominale in upload di 1 Megabit/s 850 Kilobit/s
				Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	Banda minima in upload Offerte con profilo nominale in upload di 384 Kilobit/s 200 Kilobit/s Offerte con profilo nominale in upload di 1 Megabit/s 400 Kilobit/s
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	Offerte con profilo nominale in upload di 384 Kilobit/s: 290 Kilobit/s Offerte con profilo nominale in upload di 1 Megabit/s: 625 Kilobit/s
				Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	Offerte con profilo nominale in upload di 384 Kilobit/s: 50 Kilobit/s Offerte con profilo nominale in upload di 1 Megabit/s: 200 Kilobit/s
		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
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	Offerte con profilo nominale in download di 7 Megabit/s: 50 millisecondi Offerte con profilo nominale in download di 20 Megabit/s: 40 millisecondi
				Deviazione standard del ritardo	msec	Offerte con profilo nominale in download di 7 Megabit/s: 20 millisecondi Offerte con profilo nominale in download di 20 Megabit/s: 15 millisecondi

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)