

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:	2019	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	
			Numero di contratti per tale tipologia d'ordine	-	
		servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	57
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	57
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	1
			Media	giorni solari	27
			Numero di contratti per tale tipologia d'ordine	-	10
		servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	19
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	19
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	100%
			Media	giorni solari	18
			Numero di contratti per tale tipologia d'ordine	-	5
		servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	63
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	720
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	96,00%
			Media	giorni solari	42
			Numero di contratti per tale tipologia d'ordine	-	49
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			
	Numero di contratti per tale tipologia d'ordine	-			
S/A	2 - Tasso di malfunzionamento	a) (servizio realizzato con strutture proprie o Unbundling)	Tasso di malfunzionamento	%	
		b) (servizio realizzato utilizzando servizi wholesale)	Tasso di malfunzionamento	%	0,1327
	3 - Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	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	

S/A		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	96
				Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	240
				Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	0,95
				Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	73
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	95
				Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	secondi	35
		2) tempo di risposta dell'operatore umano dopo la selezione da parte dell'utente della scelta che consente di parlare 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	%	36
				Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	secondi	130
		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	%	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	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		<b>7Mbps/384kbps - 20Mbps/384kbps</b>
				Velocità minima - quantile 95	kbit/s	0 - 13900
		Media della velocità di trasmissione		kbit/s	6800 - 16100	
		Deviazione standard della velocità di trasmissione		kbit/s	1569,2 - 1504,7	
		Velocità minima - quantile 95		kbit/s	421,2 - 421,2	
		Media della velocità di trasmissione		kbit/s	421,3 - 420,1	
		Deviazione standard della velocità di trasmissione		kbit/s	7,8 - 67,1	
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	%	N.A. - N.A.
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	14,0 - 14,1
				Deviazione standard del ritardo	msec	3,8 - 3,5

#### 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)