

OPERATORE: **FAST NETWORKS S.R.L.**

Anno di riferimento:	2020	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	5	
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	9	
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	96	
			Media	giorni solari	7	
			Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	72	
		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	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)	servizi di accesso a Internet a banda larga	Tasso di malfunzionamento	%	N/A
		b) (servizio realizzato utilizzando servizi)	servizi di accesso a Internet a banda larga	Tasso di malfunzionamento	%	0,28
S/A	3 - Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	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	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	
		servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	8	
			Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	12	
			Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	99	
			Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	13	

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	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	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	secondi	5	
				Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	96	
		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	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	%	1,05	
S/A	Indisponibilità del servizio di accesso in dial-up	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	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
				b) uploading	Media della velocità di trasmissione	kbit/s	N/A
					Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	N/A
					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	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	90ms	
				Deviazione standard del ritardo	msec		
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	%	1,50	