

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

|                      |             |                                  |             |   |
|----------------------|-------------|----------------------------------|-------------|---|
| Anno di riferimento: | <b>2022</b> | 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  | 6   |      |
|   |   |  | Percentile 99° del tempo di fornitura  | giorni solari  | 6   |      |
|   |   |  | Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto                  | %  | 97  |      |
|   |   |  | Media  | giorni solari  | 13  |      |
|   |   |  | Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine   | -  | 186                                       |      |
|   |   | 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                                    | %   | 0,46 |
| 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                  | servizi di accesso a Internet a banda larga  | Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti | ore comprese quelle non lavorative        | 11   |
|   |   |  |  | Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti | ore comprese quelle non lavorative        | 16   |
|   |   |  | Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto | %  | 99  |      |
|   |   |  | Tempo medio di riparazione   | ore comprese quelle non lavorative                           | 16  |      |

|   |   |   |  |   |         |      |
|---|---|---|--|---|---------|------|
| 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   | %       | 95   |
|   |   | 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  | %       | 0,85 |
| 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  |
|   |   |   |  | 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  |
|   |   |   |  | 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    | 90   |
|   |   |   |  | 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 |