

Modello elettronico Qualità dei servizi di accesso ad internet da postazione fissa - Delibere 131/06/CSP - 244/08/CSP e s.m.i.

OPERATORE:	VODAFONE OMNITEL NV - SERVIZI BRAND TELETU		1° SEM.	X
Anno di riferimento:	2013	Periodo di rilevazione dei dati:	2° SEM.	
			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	17
				Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	33
				Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	100%
				Media	giorni solari	12
				Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	5,138
		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	servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	54
				Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	190
				Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo	%	88%
				Media	giorni solari	13
				Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	8,206
		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	
				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	-	
		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	servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	21
				Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	46
				Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo	%	99%
				Media	giorni solari	12
				Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	68,004
5) per servizi di accesso a banda larga Wireless	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 malfunzionamento	a) (servizio realizzato con strutture proprie o Unbundling)	servizi di accesso a Internet a banda larga	Tasso di malfunzionamento	%	3.45%
		b) (servizio realizzato utilizzando servizi wholesale)	servizi di accesso a Internet a banda larga	Tasso di malfunzionamento	%	4.89%
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	33
				Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	51
				Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	99.83
				Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	18
		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	12:00 AM
				Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	132
				Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	9862.00%
				Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	49

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	
		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	30%
				Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	
		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	74
Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%			43%		
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	%	
			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	%	
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		
				Rapporto tra il tempo in cui nessun modem è disponibile ad accettare chiamate in dial-up rispetto al periodo di osservazione	%	
S/A	7 - Velocità di trasmissione dati (2)	Tipologie di contratto		Descrizione della tipologie di contratto		
		a) downloading	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	7140
				Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	6214
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	6856
				Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	767.7
		b) uploading		Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	393
				Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	385
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	390
Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s			7.8		
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	%	NA	
S/A	9 - Ritardo di trasmissione dati	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	53
				Deviazione standard del ritardo	msec	12.1

REGIONE ABRUZZO (offerta/profilo 7 Mbps Download / 512 Kbps Upload)

S/A	Velocità di trasmissione dati	Servizi di accesso ad internet a banda larga	Banda minima in download (Percentile 5° della velocità di trasmissione in download)	Kbps	6918
			Banda minima in upload (Percentile 5° della velocità di trasmissione in upload)	Kbps	389
			Banda massima in download (Percentile 95° della velocità di trasmissione in download)	Kbps	6991
			Banda massima in upload (Percentile 95° della velocità di trasmissione in upload)	Kbps	389
			Media (banda in download)	Kbps	6942
			Media (banda in upload)	Kbps	389
			Deviazione standard (banda in download)	Kbps	158.7
			Deviazione standard (banda in upload)	Kbps	6.7
S/A	Ritardo di trasmissione dati	Servizi di accesso ad internet a banda larga	Ritardo massimo	millisecondi	65
			Ritardo medio	millisecondi	64
			Deviazione standard	millisecondi	1.3
S/A	Tasso di perdita dei pacchetti	Servizi di accesso ad internet a banda larga	Probabilità di perdita dei pacchetti PING	%	na

REGIONE EMILIA ROMAGNA (offerta/profilo 7 Mbps Download / 512 Kbps Upload)

S/A	Velocità di trasmissione dati	Servizi di accesso ad internet a banda larga	Banda minima in download (Percentile 5° della velocità di trasmissione in download)	Kbps	7064
			Banda minima in upload (Percentile 5° della velocità di trasmissione in upload)	Kbps	393
			Banda massima in download (Percentile 95° della velocità di trasmissione in download)	Kbps	7128
			Banda massima in upload (Percentile 95° della velocità di trasmissione in upload)	Kbps	393
			Media (banda in download)	Kbps	7065
			Media (banda in upload)	Kbps	393
			Deviazione standard (banda in download)	Kbps	103.4
			Deviazione standard (banda in upload)	Kbps	4.1
S/A	Ritardo di trasmissione dati	Servizi di accesso ad internet a banda larga	Ritardo massimo	millisecondi	47
			Ritardo medio	millisecondi	46
			Deviazione standard	millisecondi	2.6
S/A	Tasso di perdita dei pacchetti	Servizi di accesso ad internet a banda larga	Probabilità di perdita dei pacchetti PING	%	na

REGIONE FRIULI VENEZIA GIULIA (offerta/profilo 7 Mbps Download / 512 Kbps Upload)

S/A	Velocità di trasmissione dati	Servizi di accesso ad internet a banda larga	Banda minima in download (Percentile 5° della velocità di trasmissione in download)	Kbps	5836
			Banda minima in upload (Percentile 5° della velocità di trasmissione in upload)	Kbps	389
			Banda massima in download (Percentile 95° della velocità di trasmissione in download)	Kbps	6991
			Banda massima in upload (Percentile 95° della velocità di trasmissione in upload)	Kbps	389
			Media (banda in download)	Kbps	6761
			Media (banda in upload)	Kbps	388
			Deviazione standard (banda in download)	Kbps	827.7
			Deviazione standard (banda in upload)	Kbps	11.2
S/A	Ritardo di trasmissione dati	Servizi di accesso ad internet a banda larga	Ritardo massimo	millisecondi	65
			Ritardo medio	millisecondi	63
			Deviazione standard	millisecondi	2.1
S/A	Tasso di perdita dei pacchetti	Servizi di accesso ad internet a banda larga	Probabilità di perdita dei pacchetti PING	%	na

REGIONE LAZIO (offerta/profilo 7 Mbps Download / 512 Kbps Upload)

S/A	Velocità di trasmissione dati	Servizi di accesso ad internet a banda larga	Banda minima in download (Percentile 5° della velocità di trasmissione in download)	Kbps	7063
			Banda minima in upload (Percentile 5° della velocità di trasmissione in upload)	Kbps	391
			Banda massima in download (Percentile 95° della velocità di trasmissione in download)	Kbps	7065
			Banda massima in upload (Percentile 95° della velocità di trasmissione in upload)	Kbps	393
			Media (banda in download)	Kbps	7058
			Media (banda in upload)	Kbps	393
			Deviazione standard (banda in download)	Kbps	138.2
			Deviazione standard (banda in upload)	Kbps	3.8
S/A	Ritardo di trasmissione dati	Servizi di accesso ad internet a banda larga	Ritardo massimo	millisecondi	50
			Ritardo medio	millisecondi	49
			Deviazione standard	millisecondi	3
S/A	Tasso di perdita dei pacchetti	Servizi di accesso ad internet a banda larga	Probabilità di perdita dei pacchetti PING	%	na

REGIONE LIGURIA (offerta/profilo 7 Mbps Download / 512 Kbps Upload)

S/A	Velocità di trasmissione dati	Servizi di accesso ad internet a banda larga	Banda minima in download (Percentile 5° della velocità di trasmissione in download)	Kbps	7139
			Banda minima in upload (Percentile 5° della velocità di trasmissione in upload)	Kbps	389
			Banda massima in download (Percentile 95° della velocità di trasmissione in download)	Kbps	7140
			Banda massima in upload (Percentile 95° della velocità di trasmissione in upload)	Kbps	393
			Media (banda in download)	Kbps	7135
			Media (banda in upload)	Kbps	392
			Deviazione standard (banda in download)	Kbps	88.5
			Deviazione standard (banda in upload)	Kbps	3
S/A	Ritardo di trasmissione dati	Servizi di accesso ad internet a banda larga	Ritardo massimo	millisecondi	42
			Ritardo medio	millisecondi	41
			Deviazione standard	millisecondi	3.3
S/A	Tasso di perdita dei pacchetti	Servizi di accesso ad internet a banda larga	Probabilità di perdita dei pacchetti PING	%	na

REGIONE MARCHE (offerta/profilo 7 Mbps Download / 512 Kbps Upload)

S/A	Velocità di trasmissione dati	Servizi di accesso ad internet a banda larga	Banda minima in download (Percentile 5° della velocità di trasmissione in download)	Kbps	5836
			Banda minima in upload (Percentile 5° della velocità di trasmissione in upload)	Kbps	385
			Banda massima in download (Percentile 95° della velocità di trasmissione in download)	Kbps	6272
			Banda massima in upload (Percentile 95° della velocità di trasmissione in upload)	Kbps	385
			Media (banda in download)	Kbps	6201
			Media (banda in upload)	Kbps	384
			Deviazione standard (banda in download)	Kbps	229.3
			Deviazione standard (banda in upload)	Kbps	6.2
S/A	Ritardo di trasmissione dati	Servizi di accesso ad internet a banda larga	Ritardo massimo	millisecondi	76
			Ritardo medio	millisecondi	74
			Deviazione standard	millisecondi	2.3
S/A	Tasso di perdita dei pacchetti	Servizi di accesso ad internet a banda larga	Probabilità di perdita dei pacchetti PING	%	na

REGIONE MOLISE (offerta/profilo 7 Mbps Download / 512 Kbps Upload)

S/A	Velocità di trasmissione dati	Servizi di accesso ad internet a banda larga	Banda minima in download (Percentile 5° della velocità di trasmissione in download)	Kbps	6918
			Banda minima in upload (Percentile 5° della velocità di trasmissione in upload)	Kbps	385
			Banda massima in download (Percentile 95° della velocità di trasmissione in download)	Kbps	6991
			Banda massima in upload (Percentile 95° della velocità di trasmissione in upload)	Kbps	385
			Media (banda in download)	Kbps	6956
			Media (banda in upload)	Kbps	385
			Deviazione standard (banda in download)	Kbps	210.3
			Deviazione standard (banda in upload)	Kbps	6.6
S/A	Ritardo di trasmissione dati	Servizi di accesso ad internet a banda larga	Ritardo massimo	millisecondi	64
			Ritardo medio	millisecondi	62
			Deviazione standard	millisecondi	1.3
S/A	Tasso di perdita dei pacchetti	Servizi di accesso ad internet a banda larga	Probabilità di perdita dei pacchetti PING	%	na

REGIONE PIEMONTE (offerta/profilo 7 Mbps Download / 512 Kbps Upload)

S/A	Velocità di trasmissione dati	Servizi di accesso ad internet a banda larga	Banda minima in download (Percentile 5° della velocità di trasmissione in download)	Kbps	7139
			Banda minima in upload (Percentile 5° della velocità di trasmissione in upload)	Kbps	393
			Banda massima in download (Percentile 95° della velocità di trasmissione in download)	Kbps	7140
			Banda massima in upload (Percentile 95° della velocità di trasmissione in upload)	Kbps	393
			Media (banda in download)	Kbps	7136
			Media (banda in upload)	Kbps	393
			Deviazione standard (banda in download)	Kbps	91.4
			Deviazione standard (banda in upload)	Kbps	3.5
S/A	Ritardo di trasmissione dati	Servizi di accesso ad internet a banda larga	Ritardo massimo	millisecondi	40
			Ritardo medio	millisecondi	39
			Deviazione standard	millisecondi	1
S/A	Tasso di perdita dei pacchetti	Servizi di accesso ad internet a banda larga	Probabilità di perdita dei pacchetti PING	%	na

REGIONE PUGLIA (offerta/profilo 7 Mbps Download / 512 Kbps Upload)

S/A	Velocità di trasmissione dati	Servizi di accesso ad internet a banda larga	Banda minima in download (Percentile 5° della velocità di trasmissione in download)	Kbps	7064
			Banda minima in upload (Percentile 5° della velocità di trasmissione in upload)	Kbps	389
			Banda massima in download (Percentile 95° della velocità di trasmissione in download)	Kbps	7065
			Banda massima in upload (Percentile 95° della velocità di trasmissione in upload)	Kbps	393
			Media (banda in download)	Kbps	7058
			Media (banda in upload)	Kbps	391
			Deviazione standard (banda in download)	Kbps	89.3
			Deviazione standard (banda in upload)	Kbps	2.8
S/A	Ritardo di trasmissione dati	Servizi di accesso ad internet a banda larga	Ritardo massimo	millisecondi	53
			Ritardo medio	millisecondi	52
			Deviazione standard	millisecondi	2.2
S/A	Tasso di perdita dei pacchetti	Servizi di accesso ad internet a banda larga	Probabilità di perdita dei pacchetti PING	%	na

REGIONE SARDEGNA (offerta/profilo 7 Mbps Download / 512 Kbps Upload)

S/A	Velocità di trasmissione dati	Servizi di accesso ad internet a banda larga	Banda minima in download (Percentile 5° della velocità di trasmissione in download)	Kbps	4444
			Banda minima in upload (Percentile 5° della velocità di trasmissione in upload)	Kbps	385
			Banda massima in download (Percentile 95° della velocità di trasmissione in download)	Kbps	6993
			Banda massima in upload (Percentile 95° della velocità di trasmissione in upload)	Kbps	389
			Media (banda in download)	Kbps	6550
			Media (banda in upload)	Kbps	387
			Deviazione standard (banda in download)	Kbps	1147.6
			Deviazione standard (banda in upload)	Kbps	11.9
S/A	Ritardo di trasmissione dati	Servizi di accesso ad internet a banda larga	Ritardo massimo	millisecondi	74
			Ritardo medio	millisecondi	67
			Deviazione standard	millisecondi	7.4
S/A	Tasso di perdita dei pacchetti	Servizi di accesso ad internet a banda larga	Probabilità di perdita dei pacchetti PING	%	na

REGIONE SICILIA (offerta/profilo 7 Mbps Download / 512 Kbps Upload)

S/A	Velocità di trasmissione dati	Servizi di accesso ad internet a banda larga	Banda minima in download (Percentile 5° della velocità di trasmissione in download)	Kbps	1236
			Banda minima in upload (Percentile 5° della velocità di trasmissione in upload)	Kbps	390
			Banda massima in download (Percentile 95° della velocità di trasmissione in download)	Kbps	6991
			Banda massima in upload (Percentile 95° della velocità di trasmissione in upload)	Kbps	393
			Media (banda in download)	Kbps	5703
			Media (banda in upload)	Kbps	393
			Deviazione standard (banda in download)	Kbps	2064.3
			Deviazione standard (banda in upload)	Kbps	9.1
S/A	Ritardo di trasmissione dati	Servizi di accesso ad internet a banda larga	Ritardo massimo	millisecondi	65
			Ritardo medio	millisecondi	64
			Deviazione standard	millisecondi	1.1
S/A	Tasso di perdita dei pacchetti	Servizi di accesso ad internet a banda larga	Probabilità di perdita dei pacchetti PING	%	na

REGIONE TOSCANA (offerta/profilo 7 Mbps Download / 512 Kbps Upload)

S/A	Velocità di trasmissione dati	Servizi di accesso ad internet a banda larga	Banda minima in download (Percentile 5° della velocità di trasmissione in download)	Kbps	6991
			Banda minima in upload (Percentile 5° della velocità di trasmissione in upload)	Kbps	389
			Banda massima in download (Percentile 95° della velocità di trasmissione in download)	Kbps	7139
			Banda massima in upload (Percentile 95° della velocità di trasmissione in upload)	Kbps	393
			Media (banda in download)	Kbps	7044
			Media (banda in upload)	Kbps	389
			Deviazione standard (banda in download)	Kbps	212.5
			Deviazione standard (banda in upload)	Kbps	9.7
S/A	Ritardo di trasmissione dati	Servizi di accesso ad internet a banda larga	Ritardo massimo	millisecondi	42
			Ritardo medio	millisecondi	41
			Deviazione standard	millisecondi	3
S/A	Tasso di perdita dei pacchetti	Servizi di accesso ad internet a banda larga	Probabilità di perdita dei pacchetti PING	%	na

REGIONE TRENTO ALTO ADIGE (offerta/profilo 7 Mbps Download / 512 Kbps Upload)

S/A	Velocità di trasmissione dati	Servizi di accesso ad internet a banda larga	Banda minima in download (Percentile 5° della velocità di trasmissione in download)	Kbps	6272
			Banda minima in upload (Percentile 5° della velocità di trasmissione in upload)	Kbps	389
			Banda massima in download (Percentile 95° della velocità di trasmissione in download)	Kbps	7065
			Banda massima in upload (Percentile 95° della velocità di trasmissione in upload)	Kbps	389
			Media (banda in download)	Kbps	6739
			Media (banda in upload)	Kbps	389
			Deviazione standard (banda in download)	Kbps	897.9
			Deviazione standard (banda in upload)	Kbps	8.9
S/A	Ritardo di trasmissione dati	Servizi di accesso ad internet a banda larga	Ritardo massimo	millisecondi	60
			Ritardo medio	millisecondi	58
			Deviazione standard	millisecondi	2.2
S/A	Tasso di perdita dei pacchetti	Servizi di accesso ad internet a banda larga	Probabilità di perdita dei pacchetti PING	%	na

REGIONE VENETO (offerta/profilo 7 Mbps Download / 512 Kbps Upload)

S/A	Velocità di trasmissione dati	Servizi di accesso ad internet a banda larga	Banda minima in download (Percentile 5° della velocità di trasmissione in download)	Kbps	7139
			Banda minima in upload (Percentile 5° della velocità di trasmissione in upload)	Kbps	389
			Banda massima in download (Percentile 95° della velocità di trasmissione in download)	Kbps	7217
			Banda massima in upload (Percentile 95° della velocità di trasmissione in upload)	Kbps	393
			Media (banda in download)	Kbps	7176
			Media (banda in upload)	Kbps	393
			Deviazione standard (banda in download)	Kbps	99.1
			Deviazione standard (banda in upload)	Kbps	3.7
S/A	Ritardo di trasmissione dati	Servizi di accesso ad internet a banda larga	Ritardo massimo	millisecondi	45
			Ritardo medio	millisecondi	42
			Deviazione standard	millisecondi	2.9
S/A	Tasso di perdita dei pacchetti	Servizi di accesso ad internet a banda larga	Probabilità di perdita dei pacchetti PING	%	na

REGIONE VALLE D'AOSTA (offerta/profilo 7 Mbps Download / 512 Kbps Upload)

S/A	Velocità di trasmissione dati	Servizi di accesso ad internet a banda larga	Banda minima in download (Percentile 5° della velocità di trasmissione in download)	Kbps	6516
			Banda minima in upload (Percentile 5° della velocità di trasmissione in upload)	Kbps	389
			Banda massima in download (Percentile 95° della velocità di trasmissione in download)	Kbps	7140
			Banda massima in upload (Percentile 95° della velocità di trasmissione in upload)	Kbps	393
			Media (banda in download)	Kbps	7017
			Media (banda in upload)	Kbps	392
			Deviazione standard (banda in download)	Kbps	547.3
			Deviazione standard (banda in upload)	Kbps	10
S/A	Ritardo di trasmissione dati	Servizi di accesso ad internet a banda larga	Ritardo massimo	millisecondi	42
			Ritardo medio	millisecondi	42
			Deviazione standard	millisecondi	6.8
S/A	Tasso di perdita dei pacchetti	Servizi di accesso ad internet a banda larga	Probabilità di perdita dei pacchetti PING	%	na

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)