

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: 2022

Periodo di rilevazione dei dati:

1° SEM.	X
2° SEM.	
ANNO Intero	

Per.	Denominazione indicatore		Servizi cui si applica	Misura	Unità di misura	ADSL	(FTTC VDSL/EVDSL)	(FTTH GPON)
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	N.D.	N.D.	N.D.
				Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	N.D.	N.D.	N.D.
				Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	N.D.	N.D.	N.D.
				Media	giorni solari	N.D.	N.D.	N.D.
				Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	--	N.D.	N.D.	N.D.
	2) Ordini di prima attivazione rivolti a un operatore del servizio di accesso a banda larga a internet diverso da quello che fornisce il servizio di accesso diretto per una linea telefonica già attiva (WHOLESALE & SHARED ACCESS)	Servizi di accesso a internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	N.D.	31	72	
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	N.D.	36	97	
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	N.D.	100%	98,2%	
			Media	giorni solari	N.D.	16	25	
			Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	--	N.D.	268	1859	

Per.	Denominazione indicatore		Servizi cui si applica	Misura	Unità di misura	ADSL	(FTTC VDSL/EVDSL)	(FTTH GPON)
S/A	1. Tempo di attivazione del servizio	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	N.D.	N.D.	45
				Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	N.D.	N.D.	59
				Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto (90gg)	%	N.D.	N.D.	99,6%
				Media	giorni solari	N.D.	N.D.	19
				Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	--	N.D.	N.D.	441
	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 (ULL & NAKED WHOLESALE)	Servizi di accesso a internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	N.D.	21	93	
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	N.D.	27	145	
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto (90gg)	%	N.D.	100%	94,5%	
			Media	giorni solari	N.D.	11	26	
			Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	--	N.D.	272	2562	

Per.	Denominazione indicatore		Servizi cui si applica	Misura	Unità di misura	ADSL	(FTTC VDSL/EVDSL)	(FTTH GPON)
S/A	1. Tempo di attivazione del servizio	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	N.D.	N.D.	N.D.
				Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	N.D.	N.D.	N.D.
				Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	N.D.	N.D.	N.D.
				Media	giorni solari	N.D.	N.D.	N.D.
				Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	--	N.D.	N.D.	N.D.
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	%	N.D.	N.D.	N.D.
		b) (Servizio realizzato utilizzando servizi wholesale)	Servizi di accesso a internet a banda larga	Tasso di malfunzionamento	%	9,3%	4,2%	4,2%
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	N.D.	N.D.	N.D.
				Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	N.D.	N.D.	N.D.
				Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	N.D.	N.D.	N.D.
				Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	N.D.	N.D.	N.D.

Per.	Denominazione indicatore		Servizi cui si applica	Misura	Unità di misura	ADSL	(FTTC VDSL/EVDSL)	(FTTH GPON)
S/A	3. Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	b) (Servizio realizzato utilizzando servizi wholesale)	Servizi di accesso a internet a banda larga	Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	93	93	93
				Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	332	332	332
				Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto (15gg)	%	95,4%	95,4%	95,4%
				Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	72	72	72
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	125	125	125
				Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	secondi	93	93	93
		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	%	64%	64%	64%
				Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	secondi	218	218	218
		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	%	0%	0%	0%

Per.	Denominazione indicatore		Servizi cui si applica	Misura	Unità di misura	ADSL	(FTTC VDSL/EVDSL)	(FTTH GPON)
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	%	Non richiesto nel semestrale	Non richiesto nel semestrale	Non richiesto nel semestrale
			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	%	Non richiesto nel semestrale	Non richiesto nel semestrale	Non richiesto nel semestrale
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 e della tipologia di contratto	--	N.D.	N.D.	N.D.
				Rapporto tra il tempo in cui nessun modem è disponibile ad accettare chiamate in dial-up rispetto al periodo di osservazione	%	N.D.	N.D.	N.D.
		Tipologie di contratto		Descrizione delle tipologie di contratto				
S/A	7) Velocità di trasmissione dati (2)	ASDL	Servizi di accesso a internet a banda larga e a banda stretta	ADSL 7Mb/384kb ADSL 20Mb/384kb ADSL 20Mb/1Mb		7Mbps/ 384kbps 20Mbps/ 384kbps 20Mbps/ 1Mbps		
		FIBRA		Fibra Aruba Fibra Aruba All-In Fibra Aruba Pro			100Mbps/ 300Mbps 100Mbps/ 500Mbps 2,5Gbps/ 300Mbps 2,5Gbps/ 500Mbps	
		FTTC		FTTC Aruba FTTC Aruba Pro			100Mbps/ 20Mbps 100Mbps/ 30Mbps 200Mbps/ 20Mbps 200Mbps/ 30Mbps	

Per.	Denominazione indicatore		Servizi cui si applica	Misura	Unità di misura	ADSL	(FTTC VDSL/EVDSL)	(FTTH GPON)
S/A	7) Velocità di trasmissione dati (2)	a) Downloading	Servizi di accesso a internet a banda larga e a banda stretta	DL - Percentile 95° della velocità di trasmissione	Mbps	0 – 18,5	90-180	900
				DL - Percentile 5° della velocità di trasmissione	Mbps	N.D.	20-40	200
				DL - Media della velocità di trasmissione	Mbps	6,4 -19,4	30-60	300
				DL - Deviazione standard della velocità di trasmissione	Mbps	2,21 – 0,40	8-12	25
		b) Uploading		UL - Percentile 95° della velocità di trasmissione	Mbps	0,42 - 0,42	27-54	270
				UL - Percentile 5° della velocità di trasmissione	Mbps	N.D.	10-18	100
				UL - Media della velocità di trasmissione	Mbps	0,42 - 0,42	15-30	150
				UL - Deviazione standard della velocità di trasmissione	Mbps	0,0011 - 0,0005	8-12	25
S/A	3. 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.D.	0.1%	0.1%
S/A	4. 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	13,2-13,05	13	13
				Deviazione standard del ritardo	msec	0,8-1	8	17

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)