

## 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: 2023

Periodo di rilevazione dei dati:

1° SEM.	
2° SEM.	X
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	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.
		Servizi di accesso a internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	N.D.	71	176
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	N.D.	136	357
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	N.D.	95.9%	83.9%
			Media	giorni solari	N.D.	29	56
			Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	--	N.D.	368	1130
	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 <b>(WHOLESALE &amp; SHARED ACCESS)</b>						

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.	57
				Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	N.D.	N.D.	79
				Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto (90gg)	%	N.D.	N.D.	98.8%
				Media	giorni solari	N.D.	N.D.	22
				Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	--	N.D.	N.D.	161
		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 ( <b>ULL &amp; NAKED WHOLESALE</b> )	Servizi di accesso a internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	N.D.	34	118
	Percentile 99° del tempo di fornitura			giorni solari	N.D.	56	282	
	Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto (90gg)			%	N.D.	99.6%	92,7%	
Media	giorni solari			N.D.	14	29		
			Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	--	N.D.	811	2545	

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	%	3.1%	5.1%	5.1%
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	82	82	82		
				Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	244	244	244		
				Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto (15gg)	%	97,6%	97,6%	97,6%		
				Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	59	59	59		
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	101	101	101		
				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	119	119	119
		Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%			62%	62%	62%		
		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	219	219	219
						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		<b>7Mbps/ 384kbps 20Mbps/ 384kbps 20Mbps/ 1Mbps</b>		
		FIBRA		Fibra Aruba Fibra Aruba All-In Fibra Aruba Pro			<b>1000Mbps/ 300Mbps 1000Mbps/ 500Mbps 2,5Gbps/ 300Mbps 2,5Gbps/ 500Mbps</b>	
		FTTC		FTTC Aruba FTTC Aruba Pro			<b>100Mbps/ 20Mbps 100Mbps/ 30Mbps 200Mbps/ 20Mbps 200Mbps/ 30Mbps</b>	

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	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.D.	0.1%	0.1%
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	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)