

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 Offerte Marchio Vodafone		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	servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	13
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	17
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	100%
			Media	giorni solari	4
			Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	
		servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	31
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	49
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo	%	95%
			Media	giorni solari	27
			Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	
		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	-	
		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	-	
servizi di accesso a Internet a banda larga Wireless	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)	Tasso di malfunzionamento	%	
		b) (servizio realizzato utilizzando servizi wholesale)	Tasso di malfunzionamento	%	2.80%
S/A	3 - Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	
			Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	
			Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	
			Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	
	servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	11h5min	
		Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	42h8min	
		Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	99.10%	
		Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	9h48min	

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	49
		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	60
				Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	49%
		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	
				Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	
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	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	Descrizione della tipologie di contratto		Offerta Zero Pieniserv Ric ADSL, Telefono Senza Limiti ADSL, Telefono Start ADSL, Telefono Base ADSL e Telefono Completo ADSL, ADSL, Fibra e Telefono Senza Limiti, Fibra e Telefono Start
				Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	7457
		Percentile 5° della velocità di trasmissione		kbit/s	6645	
		a) downloading		Media della velocità di trasmissione	kbit/s	7163
				Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	367.4
		b) uploading		Percentile 95° della velocità di trasmissione	kbit/s	532
				Percentile 5° della velocità di trasmissione	kbit/s	493
				Media della velocità di trasmissione	kbit/s	516
				Deviazione standard della velocità di trasmissione	kbit/s	12.1
		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
S/A	9 - Ritardo di trasmissione dati	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	50
				Deviazione standard del ritardo	msec	10.9

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	6711
			Banda minima in upload (Percentile 5° della velocità di trasmissione in upload)	Kbps	488
			Banda massima in download (Percentile 95° della velocità di trasmissione in download)	Kbps	7296
			Banda massima in upload (Percentile 95° della velocità di trasmissione in upload)	Kbps	520
			Media (banda in download)	Kbps	6860
			Media (banda in upload)	Kbps	499
			Deviazione standard (banda in download)	Kbps	290
			Deviazione standard (banda in upload)	Kbps	12.8
S/A	Ritardo di trasmissione dati	Servizi di accesso ad internet a banda larga	Ritardo massimo	millisecondi	69
			Ritardo medio	millisecondi	66
			Deviazione standard	millisecondi	4
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	7139
			Banda minima in upload (Percentile 5° della velocità di trasmissione in upload)	Kbps	509
			Banda massima in download (Percentile 95° della velocità di trasmissione in download)	Kbps	7458
			Banda massima in upload (Percentile 95° della velocità di trasmissione in upload)	Kbps	514
			Media (banda in download)	Kbps	7400
			Media (banda in upload)	Kbps	513
			Deviazione standard (banda in download)	Kbps	251
			Deviazione standard (banda in upload)	Kbps	5.6
S/A	Ritardo di trasmissione dati	Servizi di accesso ad internet a banda larga	Ritardo massimo	millisecondi	46
			Ritardo medio	millisecondi	47
			Deviazione standard	millisecondi	4.5
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	6849
			Banda minima in upload (Percentile 5° della velocità di trasmissione in upload)	Kbps	514
			Banda massima in download (Percentile 95° della velocità di trasmissione in download)	Kbps	7375
			Banda massima in upload (Percentile 95° della velocità di trasmissione in upload)	Kbps	520
			Media (banda in download)	Kbps	7290
			Media (banda in upload)	Kbps	519
			Deviazione standard (banda in download)	Kbps	314.6
			Deviazione standard (banda in upload)	Kbps	6.8
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	5.1
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	6779
			Banda minima in upload (Percentile 5° della velocità di trasmissione in upload)	Kbps	509
			Banda massima in download (Percentile 95° della velocità di trasmissione in download)	Kbps	7375
			Banda massima in upload (Percentile 95° della velocità di trasmissione in upload)	Kbps	514
			Media (banda in download)	Kbps	7241
			Media (banda in upload)	Kbps	513
			Deviazione standard (banda in download)	Kbps	268.1
			Deviazione standard (banda in upload)	Kbps	3.4
S/A	Ritardo di trasmissione dati	Servizi di accesso ad internet a banda larga	Ritardo massimo	millisecondi	55
			Ritardo medio	millisecondi	54
			Deviazione standard	millisecondi	5
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	6645
			Banda minima in upload (Percentile 5° della velocità di trasmissione in upload)	Kbps	520
			Banda massima in download (Percentile 95° della velocità di trasmissione in download)	Kbps	7457
			Banda massima in upload (Percentile 95° della velocità di trasmissione in upload)	Kbps	526
			Media (banda in download)	Kbps	7250
			Media (banda in upload)	Kbps	526
			Deviazione standard (banda in download)	Kbps	295.2
			Deviazione standard (banda in upload)	Kbps	3.4
S/A	Ritardo di trasmissione dati	Servizi di accesso ad internet a banda larga	Ritardo massimo	millisecondi	45
			Ritardo medio	millisecondi	43
			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 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	6848
			Banda minima in upload (Percentile 5° della velocità di trasmissione in upload)	Kbps	514
			Banda massima in download (Percentile 95° della velocità di trasmissione in download)	Kbps	7375
			Banda massima in upload (Percentile 95° della velocità di trasmissione in upload)	Kbps	520
			Media (banda in download)	Kbps	7247
			Media (banda in upload)	Kbps	519
			Deviazione standard (banda in download)	Kbps	267.1
			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	62
			Ritardo medio	millisecondi	56
			Deviazione standard	millisecondi	4
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	6919
			Banda minima in upload (Percentile 5° della velocità di trasmissione in upload)	Kbps	503
			Banda massima in download (Percentile 95° della velocità di trasmissione in download)	Kbps	7296
			Banda massima in upload (Percentile 95° della velocità di trasmissione in upload)	Kbps	520
			Media (banda in download)	Kbps	7183
			Media (banda in upload)	Kbps	516
			Deviazione standard (banda in download)	Kbps	241.5
			Deviazione standard (banda in upload)	Kbps	7.8
S/A	Ritardo di trasmissione dati	Servizi di accesso ad internet a banda larga	Ritardo massimo	millisecondi	65
			Ritardo medio	millisecondi	59
			Deviazione standard	millisecondi	3.5
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	6645
			Banda minima in upload (Percentile 5° della velocità di trasmissione in upload)	Kbps	526
			Banda massima in download (Percentile 95° della velocità di trasmissione in download)	Kbps	7457
			Banda massima in upload (Percentile 95° della velocità di trasmissione in upload)	Kbps	526
			Media (banda in download)	Kbps	6955
			Media (banda in upload)	Kbps	526
			Deviazione standard (banda in download)	Kbps	342.4
			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	37
			Ritardo medio	millisecondi	36
			Deviazione standard	millisecondi	0.7
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	7065
			Banda minima in upload (Percentile 5° della velocità di trasmissione in upload)	Kbps	514
			Banda massima in download (Percentile 95° della velocità di trasmissione in download)	Kbps	7375
			Banda massima in upload (Percentile 95° della velocità di trasmissione in upload)	Kbps	526
			Media (banda in download)	Kbps	7255
			Media (banda in upload)	Kbps	517
			Deviazione standard (banda in download)	Kbps	337.7
			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	57
			Ritardo medio	millisecondi	46
			Deviazione standard	millisecondi	4.7
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	6516
			Banda minima in upload (Percentile 5° della velocità di trasmissione in upload)	Kbps	509
			Banda massima in download (Percentile 95° della velocità di trasmissione in download)	Kbps	7457
			Banda massima in upload (Percentile 95° della velocità di trasmissione in upload)	Kbps	526
			Media (banda in download)	Kbps	7157
			Media (banda in upload)	Kbps	512
			Deviazione standard (banda in download)	Kbps	264.1
			Deviazione standard (banda in upload)	Kbps	12.5
S/A	Ritardo di trasmissione dati	Servizi di accesso ad internet a banda larga	Ritardo massimo	millisecondi	62
			Ritardo medio	millisecondi	57
			Deviazione standard	millisecondi	6
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	6158
			Banda minima in upload (Percentile 5° della velocità di trasmissione in upload)	Kbps	491
			Banda massima in download (Percentile 95° della velocità di trasmissione in download)	Kbps	6919
			Banda massima in upload (Percentile 95° della velocità di trasmissione in upload)	Kbps	494
			Media (banda in download)	Kbps	6787
			Media (banda in upload)	Kbps	495
			Deviazione standard (banda in download)	Kbps	423.8
			Deviazione standard (banda in upload)	Kbps	5.9
S/A	Ritardo di trasmissione dati	Servizi di accesso ad internet a banda larga	Ritardo massimo	millisecondi	67
			Ritardo medio	millisecondi	65
			Deviazione standard	millisecondi	3.2
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	5836
			Banda minima in upload (Percentile 5° della velocità di trasmissione in upload)	Kbps	514
			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	520
			Media (banda in download)	Kbps	6914
			Media (banda in upload)	Kbps	519
			Deviazione standard (banda in download)	Kbps	464.8
			Deviazione standard (banda in upload)	Kbps	7.7
S/A	Ritardo di trasmissione dati	Servizi di accesso ad internet a banda larga	Ritardo massimo	millisecondi	59
			Ritardo medio	millisecondi	45
			Deviazione standard	millisecondi	4
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	6848
			Banda minima in upload (Percentile 5° della velocità di trasmissione in upload)	Kbps	509
			Banda massima in download (Percentile 95° della velocità di trasmissione in download)	Kbps	7296
			Banda massima in upload (Percentile 95° della velocità di trasmissione in upload)	Kbps	520
			Media (banda in download)	Kbps	7219
			Media (banda in upload)	Kbps	516
			Deviazione standard (banda in download)	Kbps	300.2
			Deviazione standard (banda in upload)	Kbps	7.9
S/A	Ritardo di trasmissione dati	Servizi di accesso ad internet a banda larga	Ritardo massimo	millisecondi	57
			Ritardo medio	millisecondi	56
			Deviazione standard	millisecondi	5
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	7456
			Banda minima in upload (Percentile 5° della velocità di trasmissione in upload)	Kbps	531
			Banda massima in download (Percentile 95° della velocità di trasmissione in download)	Kbps	7458
			Banda massima in upload (Percentile 95° della velocità di trasmissione in upload)	Kbps	532
			Media (banda in download)	Kbps	7430
			Media (banda in upload)	Kbps	531
			Deviazione standard (banda in download)	Kbps	248.9
			Deviazione standard (banda in upload)	Kbps	4
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	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 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	6453
			Banda minima in upload (Percentile 5° della velocità di trasmissione in upload)	Kbps	514
			Banda massima in download (Percentile 95° della velocità di trasmissione in download)	Kbps	7541
			Banda massima in upload (Percentile 95° della velocità di trasmissione in upload)	Kbps	532
			Media (banda in download)	Kbps	7121
			Media (banda in upload)	Kbps	519
			Deviazione standard (banda in download)	Kbps	435.4
			Deviazione standard (banda in upload)	Kbps	12.5
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	5.6
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)