

***Relazione sugli indicatori di qualità dei
servizi di accesso ad internet forniti da
Telecom Italia da postazione fissa***

ANNO 2011

Il presente documento riporta gli indicatori di qualità **dei servizi di accesso ad internet forniti da Telecom Italia da postazione fissa**, in base a quanto stabilito dall'art. 10 della delibera 179/03/CSP e dalle delibere 131/06/CSP, 244/08/CSP e 400/10/CONS.

Per ogni indicatore sono riportati:

- **le misure effettuate;**
- **gli obiettivi per il 2011 fissati in relazione a ciascuna misura;**
- **i consuntivi relativi al 1° e al 2° semestre** (per quegli indicatori per i quali la delibera 131/06/CSP prevede anche i consuntivi semestrali) **e all'intero anno 2011;**
- **la definizione dell'indicatore;**
- **le note esplicative di come sono rilevate le misure;**
- **i periodi di rilevazione.**

Tempo di attivazione dei servizi di accesso ad internet a banda larga

Indicatore	Misure	Obiettivi 2011	Consuntivi 1° sem. 2011 <small>(dal 1/1/11 al 30/6/11)</small>	Consuntivi 2° sem. 2011 <small>(dal 1/7/11 al 31/12/11)</small>	Consuntivi 2011 <small>(dal 1/1/11 al 31/12/11)</small>
Tempo di attivazione dei servizi di accesso ad internet a banda larga	Attivazioni dei servizi di accesso ad internet a banda larga su linee telefoniche già attive				
	- Percentile 95% del tempo di fornitura	26 giorni	13 giorni	19 giorni	15 giorni
	- Percentile 99% del tempo di fornitura	55 giorni	27 giorni	39 giorni	34 giorni
	- Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente	94 %	99,3 %	98,7 %	99,1 %
	- Tempo medio di fornitura	9 giorni	6 giorni	7 giorni	6 giorni
	Attivazioni dei servizi di accesso ad internet a banda larga su nuove linee telefoniche e su linee telefoniche traslocate				
	- Percentile 95% del tempo di fornitura	46 giorni	20 giorni	21 giorni	21 giorni
	- Percentile 99% del tempo di fornitura	72 giorni	45 giorni	47 giorni	46 giorni
	- Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente	94 %	98,7 %	98,6 %	98,6 %
	- Tempo medio di fornitura	16 giorni	8 giorni	8 giorni	8 giorni
	Attivazioni dei servizi di accesso ad internet a banda larga su linee telefoniche provenienti da altro operatore su cui era già attivo con il precedente operatore il servizio di accesso ad internet a banda larga				
	- Percentile 95% del tempo di fornitura	44 giorni	17 giorni	19 giorni	18 giorni
- Percentile 99% del tempo di fornitura	98 giorni	34 giorni	64 giorni	41 giorni	
- Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente	88 %	99,8 %	98,5 %	99,1 %	
- Tempo medio di fornitura	18 giorni	7 giorni	7 giorni	7 giorni	

Altre informazioni:	Consuntivi 1° sem. 2011	Consuntivi 2° sem. 2011	Consuntivi 2011
Numerosità degli ordini validi suddivisi per:			
1. attivazioni dei Servizi di accesso ad internet su linee telefoniche attive	n. 165.052	n. 101.858	n. 267.019
2. attivazioni dei Servizi di accesso ad internet su nuove linee telefoniche e su linee telefoniche traslocate	n. 250.145	n. 277.047	n. 527.607
3. attivazioni dei Servizi di accesso ad internet su linee telefoniche provenienti da altro operatore su cui era già attivo con il precedente operatore il servizio di accesso ad internet a banda larga	n. 3.614	n. 4.221	n. 7.732

Definizione

Il tempo, misurato in giorni solari, che intercorre tra il giorno in cui è stato ricevuto l'ordine valido dall'operatore ed il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente il servizio.

Note

- sono soggetti a rilevazione i servizi di accesso a banda larga, indipendentemente dalla tecnologia utilizzata;
- il servizio si intende disponibile per l'uso quando è funzionante e quindi quando anche eventuali apparati installati dall'operatore presso il domicilio dell'utente sono funzionanti;
- le rilevazioni sono censuarie: sono presi in considerazione tutti gli ordini validi pervenuti nel periodo di rilevazione;
- sono misurati separatamente gli ordini di attivazione del servizio di accesso ad internet a larga banda, nei casi di:
 1. attivazione del servizio su linea telefonica già attiva;
 2. contestuale ordine di passaggio della linea telefonica da altro operatore;
 3. contestuale ordine di attivazione/trasloco della linea telefonica su cui attivare il servizio di accesso ad internet
- sono esclusi i casi in cui l'eventuale ritardo nell'attivazione del servizio, rispetto alla data concordata, non dipende dalla volontà di Telecom Italia: 1) assenza del cliente all'appuntamento concordato; 2) inaccessibilità dei locali; 3) rinvio richiesto dal cliente; 4) successivi ripensamenti del cliente circa la volontà o meno di dar corso alla richiesta di attivazione del servizio; 5) necessità di autorizzazioni da parte di pubbliche amministrazioni o di soggetti terzi;
- nei casi in cui non è stata concordata una data con il cliente, per data concordata si assume quella relativa al termine contrattuale;
- le attivazioni dei servizi di accesso ad internet a banda larga su nuove linee telefoniche sono realizzati in modo pressoché contestuale; conseguentemente il tempo medio esposto considera il tempo complessivo dell'attività.

Periodi di rilevazione

1° semestre = dal 1° gennaio al 30 giugno;

2° semestre = dal 1° luglio al 31 dicembre;

Annuale = dal 1° gennaio al 31 dicembre.

Tasso di malfunzionamento dei servizi di accesso ad internet a banda larga

Indicatore	Misura	Obiettivo 2011	Consuntivo 1° sem. 2011 (dal 1/1/11 al 30/6/11)	Consuntivo 2° sem. 2011 (dal 1/7/11 al 31/12/11)	Consuntivo 2011 (dal 1/1/11 al 31/12/11)
Tasso di malfunzionamento dei servizi di accesso ad internet a banda larga	- Rapporto tra il numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e il numero medio di linee d'accesso a banda larga	18 %	5,8 %	5,6%	5,7%

Definizione

Rapporto tra il numero delle segnalazioni fatte dagli utenti, relative a malfunzionamenti effettivi, durante il periodo di riferimento e il numero medio di linee di accesso a larga banda, rilevate su base mensile, nel medesimo periodo.

Note

- sono soggetti a rilevazione i servizi di accesso a banda larga, indipendentemente dalla tecnologia utilizzata;
- la rilevazione è censuaria: sono prese in considerazione tutte le segnalazioni, relative a malfunzionamenti effettivi, pervenute nel periodo di rilevazione;
- i malfunzionamenti effettivi sono quelli che sono riscontrati da Telecom Italia come pertinenti alla propria rete e che dipendono da guasti di rete o di apparati di rete di Telecom Italia, anche se installati nei locali del cliente;
- sono escluse le segnalazioni relative a malfunzionamenti non riscontrati;
- sono escluse le segnalazioni relative a guasti di apparecchiature terminali d'utente;
- a fronte di più segnalazioni riguardanti uno stesso guasto viene computata sola la prima segnalazione.

Periodi di rilevazione

1° semestre = dal 1° gennaio al 30 giugno;

2° semestre = dal 1° luglio al 31 dicembre

Annuale = dal 1° gennaio al 31 dicembre

**Tempo di riparazione dei malfunzionamenti
relativi a servizi di accesso ad internet a banda larga**

Indicatore	Misure	Obiettivi 2011	Consuntivi 1° sem. 2011 <small>(dal 1/1/11 al 30/6/11)</small>	Consuntivi 2° sem. 2011 <small>(dal 1/7/11 al 31/12/11)</small>	Consuntivi 2011 <small>(dal 1/1/11 al 31/12/11)</small>
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti relativi a servizi di accesso ad internet a banda larga	- Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	45 ore	22 ore	25 ore	24 ore
	- Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	130 ore	69 ore	72 ore	71 ore
	- Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	88 %	96,9 %	95,7 %	96,3 %
	- Tempo medio di riparazione	30 ore	15 ore	16 ore	15 ore

Definizione

Il tempo, misurato in ore solari, trascorso tra la segnalazione di un malfunzionamento effettivo da parte del cliente e la riparazione del malfunzionamento medesimo.

Note

- sono soggetti a rilevazione i servizi di accesso a banda larga, indipendentemente dalla tecnologia utilizzata;
- le rilevazioni sono censuarie: sono prese in considerazione tutte le riparazioni completate nel periodo di rilevazione, indipendentemente da quando sono stati segnalati i malfunzionamenti;
- i malfunzionamenti effettivi sono quelli che sono riscontrati da Telecom Italia come pertinenti alla propria rete e che dipendono da guasti di rete o di apparati di rete di Telecom Italia, anche se installati nei locali del cliente;
- sono escluse le segnalazioni relative a malfunzionamenti non riscontrati;
- sono escluse le segnalazioni relative a guasti di apparecchiature terminali d'utente;
- a fronte di più segnalazioni riguardanti uno stesso guasto viene computata solo la prima segnalazione.
- sono esclusi i casi in cui la riparazione richiede un intervento presso la sede dell'utente ed il ritardo, rispetto al tempo massimo contrattualmente previsto, non dipende dalla volontà di Telecom Italia (assenza del cliente all'appuntamento concordato; inaccessibilità dei locali; rinvio richiesto dal cliente);
- sono esclusi dalla rilevazione i malfunzionamenti relativi a servizi che non prevedono un tempo standard (servizi forniti in base ad accordi specifici che prevedono un tempo di riparazione più veloce rispetto a quello previsto nei contratti standard).

Periodi di rilevazione

1° semestre = dal 1° gennaio al 30 giugno;

2° semestre = dal 1° luglio al 31 dicembre

Annuale = dal 1° gennaio al 31 dicembre

Addebiti contestati

Indicatore	Misure	Obiettivi 2011	Consuntivi 2011 (dal 1/1/11 al 31/12/11)
Addebiti contestati	- Rapporto tra il numero dei reclami su addebiti in fattura relativi a tutti i servizi di accesso ad internet ricevuti nel periodo di rilevazione e il numero totale di fatture emesse nello stesso periodo (servizi di accesso a banda stretta)	1,2 %	0,0 %
	- Rapporto tra il numero dei reclami su addebiti in fattura relativi a tutti i servizi di accesso ad internet ricevuti nel periodo di rilevazione e il numero totale di fatture emesse nello stesso periodo (servizi di accesso a banda larga)	1,2 %	0,4 %

Altre informazioni	Consuntivi 2011
- Percentuale di fatture contenenti addebiti relativi a servizi di accessi a internet rispetto al totale delle fatture emesse	50,8%
- Reclami ricevuti nel periodo di riferimento e relativi a propri servizi di accesso a banda stretta	464
- Reclami ricevuti nel periodo di riferimento e relativi a servizi di accesso a banda stretta di altri operatori	217

Definizione

La percentuale di fatture reclamate (nel periodo di rilevazione) per addebiti a servizi di accesso ad internet a banda larga e a banda stretta rispetto al numero totale di fatture emesse nello stesso periodo.

Note

- le rilevazioni sono censuarie: sono presi in considerazione tutti i reclami (in forma scritta o in altra forma riconosciuta dall'operatore e tracciabile) ricevuti nel periodo di rilevazione, indipendentemente dalla loro fondatezza, e riferiti ad addebiti inerenti a servizi di accesso ad internet a banda larga e a banda stretta;
- al denominatore si considerano tutte le fatture emesse nel periodo di rilevazione.

Periodi di rilevazione

Annuale = dal 1° gennaio al 31 dicembre.

Indisponibilità del servizio di accesso in dial up

Indicatore	Misura	Obiettivo 2011	Consuntivo 1° sem. 2011 (dal 1/1/11 al 30/6/11)	Consuntivo 2° sem. 2011 (dal 1/7/11 al 31/12/11)	Consuntivo 2011 (dal 1/1/11 al 31/12/11)
Indisponibilità del servizio di accesso in dial up	- Rapporto tra il tempo totale in cui nessun modem è disponibile ad accettare chiamate in dial up ricevute nel periodo di rilevazione dell'indicatore ed il periodo di rilevazione stesso	2 %	0 %	0 %	0 %

Definizione

Rapporto tra il tempo totale in cui nessun modem è disponibile ad accettare chiamate in dial up ricevute nel periodo di rilevazione dell'indicatore ed il periodo di rilevazione stesso.

Note

- Le rilevazioni sono state effettuate mediante analisi dei file di log dei RAS (Remote Access Server);
- Le rilevazioni sono state effettuate in tutta Italia;
- Il valore pubblicato rappresenta la media dei valori misurati nel periodo di riferimento nelle varie ripartizioni territoriali (aree Gateway);
- Le misurazioni sono effettuate nell'ora di punta della giornata; sono state escluse le ore notturne di basso traffico.

Periodi di rilevazione

1° semestre = dal 1° gennaio al 30 giugno
 2° semestre = dal 1° luglio al 31 dicembre
 Annuale = dal 1° gennaio al 31 dicembre

Velocità di trasmissione dei dati

Offerte consumer con profilo nominale 7 Mbps in download e 384 in upload

Indicatore	Misure	Obiettivi 2011	Consuntivi 1° sem. 2011 (dal 1/1/11 al 30/6/11)	Consuntivi 2° sem. 2011 (dal 1/7/11 al 31/12/11)	Consuntivi 2011 (dal 1/1/11 al 31/12/11)
Velocità di trasmissione dei dati	- Banda minima in download	2100 Kbps	6409 Kbps	6409 Kbps	6409 Kbps

Offerte business con profilo nominale 7 Mbps in download e 704 in upload

Indicatore	Misure	Obiettivi 2011	Consuntivi 1° sem. 2011 (dal 1/1/11 al 30/6/11)	Consuntivi 2° sem. 2011 (dal 1/7/11 al 31/12/11)	Consuntivi 2011 (dal 1/1/11 al 31/12/11)
Velocità di trasmissione dei dati	- Banda minima in download	2100 Kbps	6435 Kbps	6435 Kbps	6435 Kbps

DATI REGIONALI**Toscana (Offerte consumer con profilo nominale 7 Mbps in download e 384 in upload)**

Indicatore	Misure	Obiettivi 2011	Consuntivi 1° sem. 2011	Consuntivi 2° sem. 2011	Consuntivi 2011
			(dal 1/1/11 al 30/6/11)	(dal 1/7/11 al 31/12/11)	(dal 1/1/11 al 31/12/11)
Velocità di trasmissione dei dati	- Banda minima in download	2100 Kbps	6626 Kbps	6626 Kbps	6626 Kbps
	- Banda minima in upload	200 Kbps	392 Kbps	392 Kbps	392 Kbps
	- Banda massima in download	6300 Kbps	6635 Kbps	6635 Kbps	6635 Kbps
	- Banda massima in upload	380 Kbps	393 Kbps	393 Kbps	393 Kbps
	- Media in download	4200 Kbps	6633 Kbps	6632 Kbps	6632 Kbps
	- Media in upload	290 Kbps	393 Kbps	393 Kbps	393 Kbps
	- Deviazione standard della banda in download	800 Kbps	26 Kbps	70.8 Kbps	58.5 Kbps
	- Deviazione standard della banda in upload	50 Kbps	2,5 Kbps	2 Kbps	2.2 Kbps

Veneto (Offerte consumer con profilo nominale 7 Mbps in download e 384 in upload)

Indicatore	Misure	Obiettivi 2011	Consuntivi 1° sem. 2011	Consuntivi 2° sem. 2011	Consuntivi 2011
			(dal 1/1/11 al 30/6/11)	(dal 1/7/11 al 31/12/11)	(dal 1/1/11 al 31/12/11)
Velocità di trasmissione dei dati	- Banda minima in download	2100 Kbps	6552 Kbps	6561 Kbps	6552 Kbps
	- Banda minima in upload	200 Kbps	391 Kbps	391 Kbps	391 Kbps
	- Banda massima in download	6300 Kbps	6626 Kbps	6616 Kbps	6616 Kbps
	- Banda massima in upload	380 Kbps	393 Kbps	393 Kbps	393 Kbps
	- Media in download	4200 Kbps	6583 Kbps	6583 Kbps	6583 Kbps
	- Media in upload	290 Kbps	392 Kbps	392 Kbps	392 Kbps
	- Deviazione standard della banda in download	800 Kbps	49,4 Kbps	116.9 Kbps	99.9 Kbps
	- Deviazione standard della banda in upload	50 Kbps	2,7 Kbps	2.4 Kbps	2.5 Kbps

Sardegna (Offerte consumer con profilo nominale 7 Mbps in download e 384 in upload)

Indicatore	Misure	Obiettivi 2011	Consuntivi 1° sem. 2011	Consuntivi 2° sem. 2011	Consuntivi 2011
			(dal 1/1/11 al 30/6/11)	(dal 1/7/11 al 31/12/11)	(dal 1/1/11 al 31/12/11)
Velocità di trasmissione dei dati	- Banda minima in download	2100 Kbps	6461 Kbps	6461 Kbps	6461 Kbps
	- Banda minima in upload	200 Kbps	393 Kbps	393 Kbps	393 Kbps
	- Banda massima in download	6300 Kbps	6507 Kbps	6507 Kbps	6507 Kbps
	- Banda massima in upload	380 Kbps	393 Kbps	393 Kbps	393 Kbps
	- Media in download	4200 Kbps	6486 Kbps	6480 Kbps	6482 Kbps
	- Media in upload	290 Kbps	393 Kbps	393 Kbps	393 Kbps
	- Deviazione standard della banda in download	800 Kbps	46,6 Kbps	77.2 Kbps	70.0 Kbps
	- Deviazione standard della banda in upload	50 Kbps	1,2 Kbps	1.7 Kbps	1.6 Kbps

Puglia (Offerte consumer con profilo nominale 7 Mbps in download e 384 in upload)

Indicatore	Misure	Obiettivi 2011	Consuntivi 1° sem. 2011	Consuntivi 2° sem. 2011	Consuntivi 2011
			(dal 1/1/11 al 30/6/11)	(dal 1/7/11 al 31/12/11)	(dal 1/1/11 al 31/12/11)
Velocità di trasmissione dei dati	- Banda minima in download	2100 Kbps	6570 Kbps	6579 Kbps	6579 Kbps
	- Banda minima in upload	200 Kbps	391 Kbps	391 Kbps	391 Kbps
	- Banda massima in download	6300 Kbps	6607 Kbps	6607 Kbps	6607 Kbps
	- Banda massima in upload	380 Kbps	393 Kbps	393 Kbps	393 Kbps
	- Media in download	4200 Kbps	6585 Kbps	6581 Kbps	6582 Kbps
	- Media in upload	290 Kbps	392 Kbps	392 Kbps	392 Kbps
	- Deviazione standard della banda in download	800 Kbps	138,8 Kbps	205.6 Kbps	189.1 Kbps
	- Deviazione standard della banda in upload	50 Kbps	5,7 Kbps	4.8 Kbps	5,0 Kbps

Sicilia (Offerte consumer con profilo nominale 7 Mbps in download e 384 in upload)

Indicatore	Misure	Obiettivi 2011	Consuntivi 1° sem. 2011	Consuntivi 2° sem. 2011	Consuntivi 2011
			(dal 1/1/11 al 30/6/11)	(dal 1/7/11 al 31/12/11)	(dal 1/1/11 al 31/12/11)
Velocità di trasmissione dei dati	- Banda minima in download	2100 Kbps	6400 Kbps	6400 Kbps	6400 Kbps
	- Banda minima in upload	200 Kbps	390 Kbps	390 Kbps	390 Kbps
	- Banda massima in download	6300 Kbps	6461 Kbps	6461 Kbps	6461 Kbps
	- Banda massima in upload	380 Kbps	393 Kbps	393 Kbps	393 Kbps
	- Media in download	4200 Kbps	6415 Kbps	6420 Kbps	6418 Kbps
	- Media in upload	290 Kbps	391 Kbps	391 Kbps	391 Kbps
	- Deviazione standard della banda in download	800 Kbps	76,6 Kbps	56 Kbps	62.6 Kbps
	- Deviazione standard della banda in upload	50 Kbps	1,9 Kbps	2.3 Kbps	2.2 Kbps

Marche (Offerte consumer con profilo nominale 7 Mbps in download e 384 in upload)

Indicatore	Misure	Obiettivi 2011	Consuntivi 1° sem. 2011	Consuntivi 2° sem. 2011	Consuntivi 2011
			(dal 1/1/11 al 30/6/11)	(dal 1/7/11 al 31/12/11)	(dal 1/1/11 al 31/12/11)
Velocità di trasmissione dei dati	- Banda minima in download	2100 Kbps	6453 Kbps	6524 Kbps	6462 Kbps
	- Banda minima in upload	200 Kbps	394 Kbps	393 Kbps	393 Kbps
	- Banda massima in download	6300 Kbps	6533 Kbps	6561 Kbps	6561 Kbps
	- Banda massima in upload	380 Kbps	395 Kbps	395 Kbps	395 Kbps
	- Media in download	4200 Kbps	6464 Kbps	6528 Kbps	6510 Kbps
	- Media in upload	290 Kbps	395 Kbps	394 Kbps	394 Kbps
	- Deviazione standard della banda in download	800 Kbps	81,5 Kbps	211.6 Kbps	188.1 Kbps
	- Deviazione standard della banda in upload	50 Kbps	5,1 Kbps	2.5 Kbps	3.4 Kbps

Piemonte (Offerte consumer con profilo nominale 7 Mbps in download e 384 in upload)

Indicatore	Misure	Obiettivi 2011	Consuntivi 1° sem. 2011	Consuntivi 2° sem. 2011	Consuntivi 2011
			(dal 1/1/11 al 30/6/11)	(dal 1/7/11 al 31/12/11)	(dal 1/1/11 al 31/12/11)
Velocità di trasmissione dei dati	- Banda minima in download	2100 Kbps	6617 Kbps	6617 Kbps	6617 Kbps
	- Banda minima in upload	200 Kbps	393 Kbps	393 Kbps	393 Kbps
	- Banda massima in download	6300 Kbps	6635 Kbps	6635 Kbps	6635 Kbps
	- Banda massima in upload	380 Kbps	394 Kbps	394 Kbps	394 Kbps
	- Media in download	4200 Kbps	6631 Kbps	6632 Kbps	6632 Kbps
	- Media in upload	290 Kbps	394 Kbps	394 Kbps	394 Kbps
	- Deviazione standard della banda in download	800 Kbps	25,7 Kbps	27.4 Kbps	27.0 Kbps
	- Deviazione standard della banda in upload	50 Kbps	1,9 Kbps	1.8 Kbps	1.8 Kbps

Liguria (Offerte consumer con profilo nominale 7 Mbps in download e 384 in upload)

Indicatore	Misure	Obiettivi 2011	Consuntivi 1° sem. 2011	Consuntivi 2° sem. 2011	Consuntivi 2011
			(dal 1/1/11 al 30/6/11)	(dal 1/7/11 al 31/12/11)	(dal 1/1/11 al 31/12/11)
Velocità di trasmissione dei dati	- Banda minima in download	2100 Kbps	nd	6383 Kbps	6383 Kbps
	- Banda minima in upload	200 Kbps	nd	391 Kbps	391 Kbps
	- Banda massima in download	6300 Kbps	nd	6635 Kbps	6635 Kbps
	- Banda massima in upload	380 Kbps	nd	393 Kbps	393 Kbps
	- Media in download	4200 Kbps	nd	6555 Kbps	6555 Kbps
	- Media in upload	290 Kbps	nd	393 Kbps	393 Kbps
	- Deviazione standard della banda in download	800 Kbps	nd	401.7 Kbps	401.7 Kbps
	- Deviazione standard della banda in upload	50 Kbps	nd	5.5 Kbps	5.5 Kbps

NOTA: Le misure in questa regione sono partite dal 2° semestre

Toscana (Offerte business con profilo nominale 7 Mbps in download e 704 in upload)

Indicatore	Misure	Obiettivi 2011	Consuntivi 1° sem. 2011	Consuntivi 2° sem. 2011	Consuntivi 2011
			(dal 1/1/11 al 30/6/11)	(dal 1/7/11 al 31/12/11)	(dal 1/1/11 al 31/12/11)
Velocità di trasmissione dei dati	- Banda minima in download	2100 Kbps	6570 Kbps	6570 Kbps	6570 Kbps
	- Banda minima in upload	300 Kbps	687 Kbps	687 Kbps	687 Kbps
	- Banda massima in download	6300 Kbps	6579 Kbps	6579 Kbps	6579 Kbps
	- Banda massima in upload	600 Kbps	687 Kbps	687 Kbps	687 Kbps
	- Media in download	4200 Kbps	6573 Kbps	6573 Kbps	6573 Kbps
	- Media in upload	475 Kbps	686 Kbps	686 Kbps	686 Kbps
	- Deviazione standard della banda in download	800 Kbps	25 Kbps	73.3 Kbps	60.7 Kbps
	- Deviazione standard della banda in upload	120 Kbps	3,3 Kbps	4.6 Kbps	4.2 Kbps

Veneto (Offerte business con profilo nominale 7 Mbps in download e 704 in upload)

Indicatore	Misure	Obiettivi 2011	Consuntivi 1° sem. 2011	Consuntivi 2° sem. 2011	Consuntivi 2011
			(dal 1/1/11 al 30/6/11)	(dal 1/7/11 al 31/12/11)	(dal 1/1/11 al 31/12/11)
Velocità di trasmissione dei dati	- Banda minima in download	2100 Kbps	6561 Kbps	6480 Kbps	6488 Kbps
	- Banda minima in upload	300 Kbps	687 Kbps	624 Kbps	626 Kbps
	- Banda massima in download	6300 Kbps	6571 Kbps	6570 Kbps	6570 Kbps
	- Banda massima in upload	600 Kbps	688 Kbps	688 Kbps	688 Kbps
	- Media in download	4200 Kbps	6563 Kbps	6515 Kbps	6531 Kbps
	- Media in upload	475 Kbps	687 Kbps	673 Kbps	678 Kbps
	- Deviazione standard della banda in download	800 Kbps	39,4 Kbps	136.2 Kbps	115.6 Kbps
	- Deviazione standard della banda in upload	120 Kbps	2 Kbps	27.4 Kbps	23.3 Kbps

Sardegna (Offerte business con profilo nominale 7 Mbps in download e 704 in upload)

Indicatore	Misure	Obiettivi 2011	Consuntivi 1° sem. 2011	Consuntivi 2° sem. 2011	Consuntivi 2011
			(dal 1/1/11 al 30/6/11)	(dal 1/7/11 al 31/12/11)	(dal 1/1/11 al 31/12/11)
Velocità di trasmissione dei dati	- Banda minima in download	2100 Kbps	6543 Kbps	6543 Kbps	6543 Kbps
	- Banda minima in upload	300 Kbps	596 Kbps	687 Kbps	686 Kbps
	- Banda massima in download	6300 Kbps	6588 Kbps	6589 Kbps	6589 Kbps
	- Banda massima in upload	600 Kbps	687 Kbps	687 Kbps	687 Kbps
	- Media in download	4200 Kbps	6551 Kbps	6563 Kbps	6559 Kbps
	- Media in upload	475 Kbps	678 Kbps	686 Kbps	684 Kbps
	- Deviazione standard della banda in download	800 Kbps	153,8 Kbps	146.8 Kbps	149.0 Kbps
	- Deviazione standard della banda in upload	120 Kbps	36,5 Kbps	3.3 Kbps	20.4 Kbps

Puglia (Offerte business con profilo nominale 7 Mbps in download e 704 in upload)

Indicatore	Misure	Obiettivi 2011	Consuntivi 1° sem. 2011	Consuntivi 2° sem. 2011	Consuntivi 2011
			(dal 1/1/11 al 30/6/11)	(dal 1/7/11 al 31/12/11)	(dal 1/1/11 al 31/12/11)
Velocità di trasmissione dei dati	- Banda minima in download	2100 Kbps	6453 Kbps	6444 Kbps	6444 Kbps
	- Banda minima in upload	300 Kbps	685 Kbps	684 Kbps	684 Kbps
	- Banda massima in download	6300 Kbps	6534 Kbps	6534 Kbps	6534 Kbps
	- Banda massima in upload	600 Kbps	688 Kbps	688 Kbps	688 Kbps
	- Media in download	4200 Kbps	6510 Kbps	6502 Kbps	6504 Kbps
	- Media in upload	475 Kbps	686 Kbps	686 Kbps	686 Kbps
	- Deviazione standard della banda in download	800 Kbps	50,5 Kbps	62.7 Kbps	59.6 Kbps
	- Deviazione standard della banda in upload	120 Kbps	2,3 Kbps	3.7 Kbps	3.4 Kbps

Sicilia (Offerte business con profilo nominale 7 Mbps in download e 704 in upload)

Indicatore	Misure	Obiettivi 2011	Consuntivi 1° sem. 2011	Consuntivi 2° sem. 2011	Consuntivi 2011
			(dal 1/1/11 al 30/6/11)	(dal 1/7/11 al 31/12/11)	(dal 1/1/11 al 31/12/11)
Velocità di trasmissione dei dati	- Banda minima in download	2100 Kbps	6435 Kbps	6435 Kbps	6435 Kbps
	- Banda minima in upload	300 Kbps	680 Kbps	680 Kbps	680 Kbps
	- Banda massima in download	6300 Kbps	6488 Kbps	6489 Kbps	6489 Kbps
	- Banda massima in upload	600 Kbps	687 Kbps	687 Kbps	687 Kbps
	- Media in download	4200 Kbps	6445 Kbps	6449 Kbps	6448 Kbps
	- Media in upload	475 Kbps	683 Kbps	683 Kbps	683 Kbps
	- Deviazione standard della banda in download	800 Kbps	88 Kbps	52.4 Kbps	64.6 Kbps
	- Deviazione standard della banda in upload	120 Kbps	3,5 Kbps	3.8 Kbps	3.7 Kbps

Marche (Offerte business con profilo nominale 7 Mbps in download e 704 in upload)

Indicatore	Misure	Obiettivi 2011	Consuntivi 1° sem. 2011	Consuntivi 2° sem. 2011	Consuntivi 2011
			(dal 1/1/11 al 30/6/11)	(dal 1/7/11 al 31/12/11)	(dal 1/1/11 al 31/12/11)
Velocità di trasmissione dei dati	- Banda minima in download	2100 Kbps	nd	6109 Kbps	6109 Kbps
	- Banda minima in upload	300 Kbps	nd	680 Kbps	680 Kbps
	- Banda massima in download	6300 Kbps	nd	6552 Kbps	6552 Kbps
	- Banda massima in upload	600 Kbps	nd	686 Kbps	686 Kbps
	- Media in download	4200 Kbps	nd	6439 Kbps	6439 Kbps
	- Media in upload	475 Kbps	nd	683 Kbps	683 Kbps
	- Deviazione standard della banda in download	800 Kbps	nd	353.6 Kbps	353.6 Kbps
	- Deviazione standard della banda in upload	120 Kbps	nd	6.2 Kbps	6.2 Kbps

NOTA: Per il profilo 7M/704K le misure in questa regione sono partite nel 2° semestre

Piemonte (Offerte business con profilo nominale 7 Mbps in download e 704 in upload)

Indicatore	Misure	Obiettivi 2011	Consuntivi 1° sem. 2011	Consuntivi 2° sem. 2011	Consuntivi 2011
			(dal 1/1/11 al 30/6/11)	(dal 1/7/11 al 31/12/11)	(dal 1/1/11 al 31/12/11)
Velocità di trasmissione dei dati	- Banda minima in download	2100 Kbps	6533 Kbps	6534 Kbps	6533 Kbps
	- Banda minima in upload	300 Kbps	676 Kbps	677 Kbps	677 Kbps
	- Banda massima in download	6300 Kbps	6561 Kbps	6570 Kbps	6570 Kbps
	- Banda massima in upload	600 Kbps	682 Kbps	682 Kbps	682 Kbps
	- Media in download	4200 Kbps	6554 Kbps	6553 Kbps	6553 Kbps
	- Media in upload	475 Kbps	680 Kbps	680 Kbps	680 Kbps
	- Deviazione standard della banda in download	800 Kbps	40,7 Kbps	86.3 Kbps	77.3 Kbps
	- Deviazione standard della banda in upload	120 Kbps	5 Kbps	4.3 Kbps	4.5 Kbps

Liguria (Offerte business con profilo nominale 7 Mbps in download e 704 in upload)

Indicatore	Misure	Obiettivi 2011	Consuntivi 1° sem. 2011	Consuntivi 2° sem. 2011	Consuntivi 2011
			(dal 1/1/11 al 30/6/11)	(dal 1/7/11 al 31/12/11)	(dal 1/1/11 al 31/12/11)
Velocità di trasmissione dei dati	- Banda minima in download	2100 Kbps	nd	6552 Kbps	6552 Kbps
	- Banda minima in upload	300 Kbps	nd	686 Kbps	686 Kbps
	- Banda massima in download	6300 Kbps	nd	6571 Kbps	6571 Kbps
	- Banda massima in upload	600 Kbps	nd	688 Kbps	688 Kbps
	- Media in download	4200 Kbps	nd	6548 Kbps	6548 Kbps
	- Media in upload	475 Kbps	nd	687 Kbps	687 Kbps
	- Deviazione standard della banda in download	800 Kbps	nd	211.7 Kbps	211.7 Kbps
	- Deviazione standard della banda in upload	120 Kbps	nd	3.2 Kbps	3.2 Kbps

NOTA: Le misure in questa regione sono partite dal 2° semestre

Definizione

Velocità di trasmissione dei dati, misurata tramite la trasmissione di file di prova predefiniti, trasmessi tra un sito remoto in cui è posizionato un client e un server, separatamente per downloading e per uploading.

Note

- Le rilevazioni hanno riguardato le due offerte adsl più vendute da Telecom Italia nel periodo compreso tra 1° novembre 2009 e 31 ottobre 2010;
- La “Banda minima” è il valore entro il quale ricade il 5% dei valori misurati, ordinati in ordine crescente (c.d. 5° percentile);
- La “Banda massima” è il valore entro il quale ricade il 95% dei valori misurati, ordinati in ordine crescente (c.d. 95° percentile);
- La “Media” è il valore entro il quale ricade la metà dei valori misurati, ordinati in ordine crescente;
- La “Deviazione standard” è il livello di variabilità (c.d. “dispersione”) dei valori ottenuti rispetto alla “Media”;
- L’esecuzione delle misure prevede l’apertura di una sessione FTP tra il client e il server (senza la presenza di proxy) e l’esecuzione dei comandi “get” e “put” per effettuare rispettivamente il download e l’upload di un file predefinito;
- I server di misura sono posizionati presso dei NAP (Neutral Access Point) gestiti dalla FUB (Fondazione Ugo Bordoni) che è un soggetto indipendente incaricato dall’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni;
- I client sono posizionati c/o gli Ispettorati regionali del MSE;
- I calendari di misurazione e le tempistiche di esecuzione delle stesse sono stabiliti dal soggetto indipendente;
- Per le offerte consumer l’indirizzo IP viene assegnato ogni qual volta il cliente apre una connessione internet (c.d. indirizzo IP dinamico), mentre per le offerte business ogni cliente all’atto della sottoscrizione dell’offerta riceve uno specifico indirizzo IP che rimane immutato per ogni accesso ad internet (c.d. indirizzo IP statico).

Periodi di rilevazione

1° semestre = dal 1° gennaio al 30 giugno
 2° semestre = dal 1° luglio al 31 dicembre
 Annuale = dal 1° gennaio al 31 dicembre

Tasso di insuccesso nella trasmissione dati

Toscana (Offerte consumer con profilo nominale 7 Mbps in download e 384 in upload)

Indicatore	Misure	Obiettivi 2011	Consuntivi 1° sem. 2011	Consuntivi 2° sem. 2011	Consuntivi 2011
			(dal 1/1/11 al 30/6/11)	(dal 1/7/11 al 31/12/11)	(dal 1/1/11 al 31/12/11)
Tasso di insuccesso nella trasmissione dati	- Tasso di insuccesso in download	0,5 %	0 %	0 %	0 %
	- Tasso di insuccesso in upload	0,5 %	0 %	0 %	0 %

Veneto (Offerte consumer con profilo nominale 7 Mbps in download e 384 in upload)

Indicatore	Misure	Obiettivi 2011	Consuntivi 1° sem. 2011	Consuntivi 2° sem. 2011	Consuntivi 2011
			(dal 1/1/11 al 30/6/11)	(dal 1/7/11 al 31/12/11)	(dal 1/1/11 al 31/12/11)
Tasso di insuccesso nella trasmissione dati	- Tasso di insuccesso in download	0,5 %	0 %	0 %	0 %
	- Tasso di insuccesso in upload	0,5 %	0 %	0 %	0 %

Sardegna (Offerte consumer con profilo nominale 7 Mbps in download e 384 in upload)

Indicatore	Misure	Obiettivi 2011	Consuntivi 1° sem. 2011	Consuntivi 2° sem. 2011	Consuntivi 2011
			(dal 1/1/11 al 30/6/11)	(dal 1/7/11 al 31/12/11)	(dal 1/1/11 al 31/12/11)
Tasso di insuccesso nella trasmissione dati	- Tasso di insuccesso in download	0,5 %	0 %	0 %	0 %
	- Tasso di insuccesso in upload	0,5 %	0 %	0 %	0 %

Puglia (Offerte consumer con profilo nominale 7 Mbps in download e 384 in upload)

Indicatore	Misure	Obiettivi 2011	Consuntivi 1° sem. 2011	Consuntivi 2° sem. 2011	Consuntivi 2011
			(dal 1/1/11 al 30/6/11)	(dal 1/7/11 al 31/12/11)	(dal 1/1/11 al 31/12/11)
Tasso di insuccesso nella trasmissione dati	- Tasso di insuccesso in download	0,5 %	0 %	0 %	0 %
	- Tasso di insuccesso in upload	0,5 %	0 %	0 %	0 %

Sicilia (Offerte consumer con profilo nominale 7 Mbps in download e 384 in upload)

Indicatore	Misure	Obiettivi 2011	Consuntivi 1° sem. 2011	Consuntivi 2° sem. 2011	Consuntivi 2011
			(dal 1/1/11 al 30/6/11)	(dal 1/7/11 al 31/12/11)	(dal 1/1/11 al 31/12/11)
Tasso di insuccesso nella trasmissione dati	- Tasso di insuccesso in download	0,5 %	0 %	0 %	0 %
	- Tasso di insuccesso in upload	0,5 %	0 %	0 %	0 %

Marche (Offerte consumer con profilo nominale 7 Mbps in download e 384 in upload)

Indicatore	Misure	Obiettivi 2011	Consuntivi 1° sem. 2011	Consuntivi 2° sem. 2011	Consuntivi 2011
			(dal 1/1/11 al 30/6/11)	(dal 1/7/11 al 31/12/11)	(dal 1/1/11 al 31/12/11)
Tasso di insuccesso nella trasmissione dati	- Tasso di insuccesso in download	0,5 %	0 %	0 %	0 %
	- Tasso di insuccesso in upload	0,5 %	0 %	0 %	0 %

Piemonte (Offerte consumer con profilo nominale 7 Mbps in download e 384 in upload)

Indicatore	Misure	Obiettivi 2011	Consuntivi 1° sem. 2011	Consuntivi 2° sem. 2011	Consuntivi 2011
			(dal 1/1/11 al 30/6/11)	(dal 1/7/11 al 31/12/11)	(dal 1/1/11 al 31/12/11)
Tasso di insuccesso nella trasmissione dati	- Tasso di insuccesso in download	0,5 %	0 %	0 %	0 %
	- Tasso di insuccesso in upload	0,5 %	0 %	0 %	0 %

Liguria (Offerte consumer con profilo nominale 7 Mbps in download e 384 in upload)

Indicatore	Misure	Obiettivi 2011	Consuntivi 1° sem. 2011	Consuntivi 2° sem. 2011	Consuntivi 2011
			(dal 1/1/11 al 30/6/11)	(dal 1/7/11 al 31/12/11)	(dal 1/1/11 al 31/12/11)
Tasso di insuccesso nella trasmissione dati	- Tasso di insuccesso in download	0,5 %	n.d.	0 %	0 %
	- Tasso di insuccesso in upload	0,5 %	n.d.	0 %	0 %

NOTA: Le misure in questa regione sono partite dal 2° semestre

Toscana (Offerte business con profilo nominale 7 Mbps in download e 704 in upload)

Indicatore	Misure	Obiettivi 2011	Consuntivi 1° sem. 2011	Consuntivi 2° sem. 2011	Consuntivi 2011
			(dal 1/1/11 al 30/6/11)	(dal 1/7/11 al 31/12/11)	(dal 1/1/11 al 31/12/11)
Tasso di insuccesso nella trasmissione dati	- Tasso di insuccesso in download	0,5 %	0 %	0 %	0 %
	- Tasso di insuccesso in upload	0,5 %	0,01 %	0 %	0 %

Veneto (Offerte business con profilo nominale 7 Mbps in download e 704 in upload)

Indicatore	Misure	Obiettivi 2011	Consuntivi 1° sem. 2011	Consuntivi 2° sem. 2011	Consuntivi 2011
			(dal 1/1/11 al 30/6/11)	(dal 1/7/11 al 31/12/11)	(dal 1/1/11 al 31/12/11)
Tasso di insuccesso nella trasmissione dati	- Tasso di insuccesso in download	0,5 %	0 %	0 %	0 %
	- Tasso di insuccesso in upload	0,5 %	0 %	0 %	0 %

Sardegna (Offerte business con profilo nominale 7 Mbps in download e 704 in upload)

Indicatore	Misure	Obiettivi 2011	Consuntivi 1° sem. 2011	Consuntivi 2° sem. 2011	Consuntivi 2011
			(dal 1/1/11 al 30/6/11)	(dal 1/7/11 al 31/12/11)	(dal 1/1/11 al 31/12/11)
Tasso di insuccesso nella trasmissione dati	- Tasso di insuccesso in download	0,5 %	0 %	0 %	0 %
	- Tasso di insuccesso in upload	0,5 %	0 %	0 %	0 %

Puglia (Offerte business con profilo nominale 7 Mbps in download e 704 in upload)

Indicatore	Misure	Obiettivi 2011	Consuntivi 1° sem. 2011	Consuntivi 2° sem. 2011	Consuntivi 2011
			(dal 1/1/11 al 30/6/11)	(dal 1/7/11 al 31/12/11)	(dal 1/1/11 al 31/12/11)
Tasso di insuccesso nella trasmissione dati	- Tasso di insuccesso in download	0,5 %	0 %	0 %	0 %
	- Tasso di insuccesso in upload	0,5 %	0 %	0 %	0 %

Sicilia (Offerte business con profilo nominale 7 Mbps in download e 704 in upload)

Indicatore	Misure	Obiettivi 2011	Consuntivi 1° sem. 2011	Consuntivi 2° sem. 2011	Consuntivi 2011
			(dal 1/1/11 al 30/6/11)	(dal 1/7/11 al 31/12/11)	(dal 1/1/11 al 31/12/11)
Tasso di insuccesso nella trasmissione dati	- Tasso di insuccesso in download	0,5 %	0 %	0 %	0 %
	- Tasso di insuccesso in upload	0,5 %	0 %	0 %	0 %

Marche (Offerte business con profilo nominale 7 Mbps in download e 704 in upload)

Indicatore	Misure	Obiettivi 2011	Consuntivi 1° sem. 2011	Consuntivi 2° sem. 2011	Consuntivi 2011
			(dal 1/1/11 al 30/6/11)	(dal 1/7/11 al 31/12/11)	(dal 1/1/11 al 31/12/11)
Tasso di insuccesso nella trasmissione dati	- Tasso di insuccesso in download	0,5 %	nd	0 %	0 %
	- Tasso di insuccesso in upload	0,5 %	nd	0 %	0 %

NOTA: Per il profilo 7M/704K le misure in questa regione sono partite nel 2° semestre

Piemonte (Offerte business con profilo nominale 7 Mbps in download e 704 in upload)

Indicatore	Misure	Obiettivi 2011	Consuntivi 1° sem. 2011	Consuntivi 2° sem. 2011	Consuntivi 2011
			(dal 1/1/11 al 30/6/11)	(dal 1/7/11 al 31/12/11)	(dal 1/1/11 al 31/12/11)
Tasso di insuccesso nella trasmissione dati	- Tasso di insuccesso in download	0,5 %	0 %	0 %	0 %
	- Tasso di insuccesso in upload	0,5 %	0 %	0 %	0 %

Liguria (Offerte business con profilo nominale 7 Mbps in download e 704 in upload)

Indicatore	Misure	Obiettivi 2011	Consuntivi 1° sem. 2011	Consuntivi 2° sem. 2011	Consuntivi 2011
			(dal 1/1/11 al 30/6/11)	(dal 1/7/11 al 31/12/11)	(dal 1/1/11 al 31/12/11)
Tasso di insuccesso nella trasmissione dati	- Tasso di insuccesso in download	0,5 %	n.d.	0 %	0 %
	- Tasso di insuccesso in upload	0,5 %	n.d.	0 %	0 %

NOTA: Le misure in questa regione sono partite dal 2° semestre

Definizione

Rapporto tra il numero dei tentativi di trasmissione dei dati falliti e il numero totale dei tentativi effettuati in un dato periodo di tempo.

Note

- Le rilevazioni hanno riguardato le due offerte adsl più vendute da Telecom Italia nel periodo compreso tra 1° novembre 2009 e 31 ottobre 2010;
- L'esecuzione delle misure prevede l'apertura di una sessione FTP tra il client e il server (senza la presenza di proxy) e l'esecuzione dei comandi "get" e "put" per effettuare rispettivamente il download e l'upload di un file predefinito;
- I server di misura sono posizionati presso dei NAP (Neutral Access Point) gestiti dalla FUB (Fondazione Ugo Bordoni), che è un soggetto indipendente incaricato dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni;
- I client sono posizionati c/o gli Ispettorati regionali del MSE;
- I calendari di misurazione e le tempistiche di esecuzione delle stesse sono stabiliti dal soggetto indipendente;
- Per le offerte consumer l'indirizzo IP viene assegnato ogni qual volta il cliente apre una connessione internet (c.d. indirizzo IP dinamico), mentre per le offerte business ogni cliente all'atto della sottoscrizione dell'offerta riceve uno specifico indirizzo IP che rimane immutato per ogni accesso ad internet (c.d. indirizzo IP statico).

Periodi di rilevazione

1° semestre = dal 1° gennaio al 30 giugno
2° semestre = dal 1° luglio al 31 dicembre
Annuale = dal 1° gennaio al 31 dicembre

Ritardo di trasmissione dati in una singola direzione

Toscana (Offerte consumer con profilo nominale 7 Mbps in download e 384 in upload)

Indicatore	Misure	Obiettivi 2011	Consuntivi 1° sem. 2011	Consuntivi 2° sem. 2011	Consuntivi 2011
			(dal 1/1/11 al 30/6/11)	(dal 1/7/11 al 31/12/11)	(dal 1/1/11 al 31/12/11)
Ritardo di trasmissione dati in una singola direzione	- Ritardo massimo	75 ms	23 ms	22 ms	23 ms
	- Ritardo medio	50 ms	23 ms	22 ms	22 ms
	- Deviazione standard	20 ms	0,7 ms	0.5 ms	0.8 ms

Veneto (Offerte consumer con profilo nominale 7 Mbps in download e 384 in upload)

Indicatore	Misure	Obiettivi 2011	Consuntivi 1° sem. 2011	Consuntivi 2° sem. 2011	Consuntivi 2011
			(dal 1/1/11 al 30/6/11)	(dal 1/7/11 al 31/12/11)	(dal 1/1/11 al 31/12/11)
Ritardo di trasmissione dati in una singola direzione	- Ritardo massimo	75 ms	30 ms	30 ms	30 ms
	- Ritardo medio	50 ms	24 ms	27 ms	26 ms
	- Deviazione standard	20 ms	5,1 ms	3.8 ms	4.4 ms

Sardegna (Offerte consumer con profilo nominale 7 Mbps in download e 384 in upload)

Indicatore	Misure	Obiettivi 2011	Consuntivi 1° sem. 2011	Consuntivi 2° sem. 2011	Consuntivi 2011
			(dal 1/1/11 al 30/6/11)	(dal 1/7/11 al 31/12/11)	(dal 1/1/11 al 31/12/11)
Ritardo di trasmissione dati in una singola direzione	- Ritardo massimo	75 ms	30 ms	30 ms	30 ms
	- Ritardo medio	50 ms	23 ms	26 ms	25 ms
	- Deviazione standard	20 ms	1,6 ms	3.8 ms	3.5 ms

Puglia (Offerte consumer con profilo nominale 7 Mbps in download e 384 in upload)

Indicatore	Misure	Obiettivi 2011	Consuntivi 1° sem. 2011	Consuntivi 2° sem. 2011	Consuntivi 2011
			(dal 1/1/11 al 30/6/11)	(dal 1/7/11 al 31/12/11)	(dal 1/1/11 al 31/12/11)
Ritardo di trasmissione dati in una singola direzione	- Ritardo massimo	75 ms	23 ms	23 ms	23 ms
	- Ritardo medio	50 ms	23 ms	22 ms	23 ms
	- Deviazione standard	20 ms	8,9 ms	4.8 ms	6.3 ms

Sicilia (Offerte consumer con profilo nominale 7 Mbps in download e 384 in upload)

Indicatore	Misure	Obiettivi 2011	Consuntivi 1° sem. 2011	Consuntivi 2° sem. 2011	Consuntivi 2011
			(dal 1/1/11 al 30/6/11)	(dal 1/7/11 al 31/12/11)	(dal 1/1/11 al 31/12/11)
Ritardo di trasmissione dati in una singola direzione	- Ritardo massimo	75 ms	31 ms	31 ms	31 ms
	- Ritardo medio	50 ms	29 ms	29 ms	29 ms
	- Deviazione standard	20 ms	3,6 ms	1.7 ms	2.4 ms

Marche (Offerte consumer con profilo nominale 7 Mbps in download e 384 in upload)

Indicatore	Misure	Obiettivi 2011	Consuntivi 1° sem. 2011	Consuntivi 2° sem. 2011	Consuntivi 2011
			(dal 1/1/11 al 30/6/11)	(dal 1/7/11 al 31/12/11)	(dal 1/1/11 al 31/12/11)
Ritardo di trasmissione dati in una singola direzione	- Ritardo massimo	75 ms	30 ms	30 ms	30 ms
	- Ritardo medio	50 ms	24 ms	27 ms	26 ms
	- Deviazione standard	20 ms	2 ms	3.9 ms	3.8 ms

Piemonte (Offerte consumer con profilo nominale 7 Mbps in download e 384 in upload)

Indicatore	Misure	Obiettivi 2011	Consuntivi 1° sem. 2011	Consuntivi 2° sem. 2011	Consuntivi 2011
			(dal 1/1/11 al 30/6/11)	(dal 1/7/11 al 31/12/11)	(dal 1/1/11 al 31/12/11)
Ritardo di trasmissione dati in una singola direzione	- Ritardo massimo	75 ms	23 ms	22 ms	23 ms
	- Ritardo medio	50 ms	23 ms	22 ms	22 ms
	- Deviazione standard	20 ms	0,5 ms	0.4 ms	0.6 ms

Liguria (Offerte consumer con profilo nominale 7 Mbps in download e 384 in upload)

Indicatore	Misure	Obiettivi 2011	Consuntivi 1° sem. 2011	Consuntivi 2° sem. 2011	Consuntivi 2011
			(dal 1/1/11 al 30/6/11)	(dal 1/7/11 al 31/12/11)	(dal 1/1/11 al 31/12/11)
Ritardo di trasmissione dati in una singola direzione	- Ritardo massimo	75 ms	n.d.	30 ms	30 ms
	- Ritardo medio	50 ms	n.d.	23 ms	23 ms
	- Deviazione standard	20 ms	n.d.	7.1 ms	7.1 ms

NOTA: Le misure in questa regione sono partite dal 2° semestre

Toscana (Offerte business con profilo nominale 7 Mbps in download e 704 in upload)

Indicatore	Misure	Obiettivi 2011	Consuntivi 1° sem. 2011	Consuntivi 2° sem. 2011	Consuntivi 2011
			(dal 1/1/11 al 30/6/11)	(dal 1/7/11 al 31/12/11)	(dal 1/1/11 al 31/12/11)
Ritardo di trasmissione dati in una singola direzione	- Ritardo massimo	75 ms	23 ms	23 ms	23 ms
	- Ritardo medio	50 ms	23 ms	22 ms	22 ms
	- Deviazione standard	20 ms	0,5 ms	0.9 ms	0.9 ms

Veneto (Offerte business con profilo nominale 7 Mbps in download e 704 in upload)

Indicatore	Misure	Obiettivi 2011	Consuntivi 1° sem. 2011	Consuntivi 2° sem. 2011	Consuntivi 2011
			(dal 1/1/11 al 30/6/11)	(dal 1/7/11 al 31/12/11)	(dal 1/1/11 al 31/12/11)
Ritardo di trasmissione dati in una singola direzione	- Ritardo massimo	75 ms	23 ms	30 ms	30 ms
	- Ritardo medio	50 ms	23 ms	31 ms	28 ms
	- Deviazione standard	20 ms	0,5 ms	80.4 ms	65.7 ms

Sardegna (Offerte business con profilo nominale 7 Mbps in download e 704 in upload)

Indicatore	Misure	Obiettivi 2011	Consuntivi 1° sem. 2011	Consuntivi 2° sem. 2011	Consuntivi 2011
			(dal 1/1/11 al 30/6/11)	(dal 1/7/11 al 31/12/11)	(dal 1/1/11 al 31/12/11)
Ritardo di trasmissione dati in una singola direzione	- Ritardo massimo	75 ms	23 ms	29 ms	23 ms
	- Ritardo medio	50 ms	23 ms	23 ms	23 ms
	- Deviazione standard	20 ms	0,9 ms	1.8 ms	1.6 ms

Puglia (Offerte business con profilo nominale 7 Mbps in download e 704 in upload)

Indicatore	Misure	Obiettivi 2011	Consuntivi 1° sem. 2011	Consuntivi 2° sem. 2011	Consuntivi 2011
			(dal 1/1/11 al 30/6/11)	(dal 1/7/11 al 31/12/11)	(dal 1/1/11 al 31/12/11)
Ritardo di trasmissione dati in una singola direzione	- Ritardo massimo	75 ms	30 ms	30 ms	30 ms
	- Ritardo medio	50 ms	23 ms	24 ms	24 ms
	- Deviazione standard	20 ms	1,8 ms	3.5 ms	3.1 ms

Sicilia (Offerte business con profilo nominale 7 Mbps in download e 704 in upload)

Indicatore	Misure	Obiettivi 2011	Consuntivi 1° sem. 2011	Consuntivi 2° sem. 2011	Consuntivi 2011
			(dal 1/1/11 al 30/6/11)	(dal 1/7/11 al 31/12/11)	(dal 1/1/11 al 31/12/11)
Ritardo di trasmissione dati in una singola direzione	- Ritardo massimo	75 ms	31 ms	31 ms	31 ms
	- Ritardo medio	50 ms	28 ms	29 ms	29 ms
	- Deviazione standard	20 ms	3,7 ms	2.1 ms	2.7 ms

Marche (Offerte business con profilo nominale 7 Mbps in download e 704 in upload)

Indicatore	Misure	Obiettivi 2011	Consuntivi 1° sem. 2011	Consuntivi 2° sem. 2011	Consuntivi 2011
			(dal 1/1/11 al 30/6/11)	(dal 1/7/11 al 31/12/11)	(dal 1/1/11 al 31/12/11)
Ritardo di trasmissione dati in una singola direzione	- Ritardo massimo	75 ms	nd	30 ms	30 ms
	- Ritardo medio	50 ms	nd	29 ms	29 ms
	- Deviazione standard	20 ms	nd	4.9 ms	4.9 ms

NOTA: Per il profilo 7M/704K le misure in questa regione sono partite nel 2° semestre

Piemonte (Offerte business con profilo nominale 7 Mbps in download e 704 in upload)

Indicatore	Misure	Obiettivi 2011	Consuntivi 1° sem. 2011	Consuntivi 2° sem. 2011	Consuntivi 2011
			(dal 1/1/11 al 30/6/11)	(dal 1/7/11 al 31/12/11)	(dal 1/1/11 al 31/12/11)
Ritardo di trasmissione dati in una singola direzione	- Ritardo massimo	75 ms	23 ms	23 ms	23 ms
	- Ritardo medio	50 ms	23 ms	23 ms	23 ms
	- Deviazione standard	20 ms	4,4 ms	33.6 ms	29.0 ms

Liguria (Offerte consumer con profilo nominale 7 Mbps in download e 704 in upload)

Indicatore	Misure	Obiettivi 2011	Consuntivi 1° sem. 2011	Consuntivi 2° sem. 2011	Consuntivi 2011
			(dal 1/1/11 al 30/6/11)	(dal 1/7/11 al 31/12/11)	(dal 1/1/11 al 31/12/11)
Ritardo di trasmissione dati in una singola direzione	- Ritardo massimo	75 ms	n.d.	22 ms	22 ms
	- Ritardo medio	50 ms	n.d.	22 ms	22 ms
	- Deviazione standard	20 ms	n.d.	1.6 ms	1.6 ms

NOTA: Le misure in questa regione sono partite dal 2° semestre

Definizione

Il tempo necessario per trasmettere al Server di misura un pacchetto ICMP Echo Request/Reply (c.d. prove PING) finalizzato a controllare un indirizzo IP valido.

Note

- Le rilevazioni hanno riguardato le due offerte adsl più vendute da Telecom Italia nel periodo compreso tra 1° novembre 2009 e 31 ottobre 2010;
- L'esecuzione delle misure consiste nell'invio di un comando di PING all'indirizzo del server di misura;
- I server di misura sono posizionati presso dei NAP (Neutral Access Point) gestiti dalla FUB (Fondazione Ugo Bordoni), che è un soggetto indipendente incaricato dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni;
- I client sono posizionati c/o gli Ispettorati regionali del MSE;
- I calendari di misurazione e le tempistiche di esecuzione delle stesse sono stabiliti dal soggetto indipendente;
- Per le offerte consumer l'indirizzo IP viene assegnato di volta ogni qual volta il cliente apre una connessione internet (c.d. indirizzo IP dinamico), mentre per le offerte business ogni cliente all'atto della sottoscrizione dell'offerta riceve uno specifico indirizzo IP che rimane immutato per ogni accesso ad internet (c.d. indirizzo IP statico).

Periodi di rilevazione

1° semestre = dal 1° gennaio al 30 giugno

2° semestre = dal 1° luglio al 31 dicembre

Annuale = dal 1° gennaio al 31 dicembre

Tasso di perdita dei pacchetti

Toscana (Offerte consumer con profilo nominale 7 Mbps in download e 384 in upload)

Indicatore	Misura	Obiettivo 2011	Consuntivo 1° sem. 2011 (dal 1/1/11 al 30/6/11)	Consuntivo 2° sem. 2011 (dal 1/7/11 al 31/12/11)	Consuntivo 2011 (dal 1/1/11 al 31/12/11)
Tasso di perdita dei pacchetti	- Probabilità di perdita dei pacchetti PING	0,2 %	0 %	0 %	0 %

Veneto (Offerte consumer con profilo nominale 7 Mbps in download e 384 in upload)

Indicatore	Misura	Obiettivo 2011	Consuntivo 1° sem. 2011 (dal 1/1/11 al 30/6/11)	Consuntivo 2° sem. 2011 (dal 1/7/11 al 31/12/11)	Consuntivo 2011 (dal 1/1/11 al 31/12/11)
Tasso di perdita dei pacchetti	- Probabilità di perdita dei pacchetti PING	0,2 %	0 %	0 %	0 %

Sardegna (Offerte consumer con profilo nominale 7 Mbps in download e 384 in upload)

Indicatore	Misura	Obiettivo 2011	Consuntivo 1° sem. 2011 (dal 1/1/11 al 30/6/11)	Consuntivo 2° sem. 2011 (dal 1/7/11 al 31/12/11)	Consuntivo 2011 (dal 1/1/11 al 31/12/11)
Tasso di perdita dei pacchetti	- Probabilità di perdita dei pacchetti PING	0,2 %	0 %	0 %	0 %

Puglia (Offerte consumer con profilo nominale 7 Mbps in download e 384 in upload)

Indicatore	Misura	Obiettivo 2011	Consuntivo 1° sem. 2011 (dal 1/1/11 al 30/6/11)	Consuntivo 2° sem. 2011 (dal 1/7/11 al 31/12/11)	Consuntivo 2011 (dal 1/1/11 al 31/12/11)
Tasso di perdita dei pacchetti	- Probabilità di perdita dei pacchetti PING	0,2 %	0 %	0 %	0 %

Sicilia (Offerte consumer con profilo nominale 7 Mbps in download e 384 in upload)

Indicatore	Misura	Obiettivo 2011	Consuntivo 1° sem. 2011 (dal 1/1/11 al 30/6/11)	Consuntivo 2° sem. 2011 (dal 1/7/11 al 31/12/11)	Consuntivo 2011 (dal 1/1/11 al 31/12/11)
Tasso di perdita dei pacchetti	- Probabilità di perdita dei pacchetti PING	0,2 %	0 %	0 %	0 %

Marche (Offerte consumer con profilo nominale 7 Mbps in download e 384 in upload)

Indicatore	Misura	Obiettivo 2011	Consuntivo 1° sem. 2011 (dal 1/1/11 al 30/6/11)	Consuntivo 2° sem. 2011 (dal 1/7/11 al 31/12/11)	Consuntivo 2011 (dal 1/1/11 al 31/12/11)
Tasso di perdita dei pacchetti	- Probabilità di perdita dei pacchetti PING	0,2 %	0 %	0 %	0 %

Piemonte (Offerte consumer con profilo nominale 7 Mbps in download e 384 in upload)

Indicatore	Misura	Obiettivo 2011	Consuntivo 1° sem. 2011 (dal 1/1/11 al 30/6/11)	Consuntivo 2° sem. 2011 (dal 1/7/11 al 31/12/11)	Consuntivo 2011 (dal 1/1/11 al 31/12/11)
Tasso di perdita dei pacchetti	- Probabilità di perdita dei pacchetti PING	0,2 %	0 %	0 %	0 %

Liguria (Offerte consumer con profilo nominale 7 Mbps in download e 384 in upload)

Indicatore	Misura	Obiettivo 2011	Consuntivo 1° sem. 2011 (dal 1/1/11 al 30/6/11)	Consuntivo 2° sem. 2011 (dal 1/7/11 al 31/12/11)	Consuntivo 2011 (dal 1/1/11 al 31/12/11)
Tasso di perdita dei pacchetti	- Probabilità di perdita dei pacchetti PING	0,2 %	nd	0 %	0 %

NOTA: Le misure in questa regione sono partite dal 2° semestre

Toscana (Offerte business con profilo nominale 7 Mbps in download e 704 in upload)

Indicatore	Misura	Obiettivo 2011	Consuntivo 1° sem. 2011 (dal 1/1/11 al 30/6/11)	Consuntivo 2° sem. 2011 (dal 1/7/11 al 31/12/11)	Consuntivo 2011 (dal 1/1/11 al 31/12/11)
Tasso di perdita dei pacchetti	- Probabilità di perdita dei pacchetti PING	0,2 %	0 %	0 %	0 %

Veneto (Offerte business con profilo nominale 7 Mbps in download e 704 in upload)

Indicatore	Misura	Obiettivo 2011	Consuntivo 1° sem. 2011 (dal 1/1/11 al 30/6/11)	Consuntivo 2° sem. 2011 (dal 1/7/11 al 31/12/11)	Consuntivo 2011 (dal 1/1/11 al 31/12/11)
Tasso di perdita dei pacchetti	- Probabilità di perdita dei pacchetti PING	0,2 %	0 %	0 %	0 %

Sardegna (Offerte business con profilo nominale 7 Mbps in download e 704 in upload)

Indicatore	Misura	Obiettivo 2011	Consuntivo 1° sem. 2011 (dal 1/1/11 al 30/6/11)	Consuntivo 2° sem. 2011 (dal 1/7/11 al 31/12/11)	Consuntivo 2011 (dal 1/1/11 al 31/12/11)
Tasso di perdita dei pacchetti	- Probabilità di perdita dei pacchetti PING	0,2 %	0 %	0 %	0 %

Puglia (Offerte business con profilo nominale 7 Mbps in download e 704 in upload)

Indicatore	Misura	Obiettivo 2011	Consuntivo 1° sem. 2011 (dal 1/1/11 al 30/6/11)	Consuntivo 2° sem. 2011 (dal 1/7/11 al 31/12/11)	Consuntivo 2011 (dal 1/1/11 al 31/12/11)
Tasso di perdita dei pacchetti	- Probabilità di perdita dei pacchetti PING	0,2 %	0 %	0 %	0 %

Sicilia (Offerte business con profilo nominale 7 Mbps in download e 704 in upload)

Indicatore	Misura	Obiettivo 2011	Consuntivo 1° sem. 2011 (dal 1/1/11 al 30/6/11)	Consuntivo 2° sem. 2011 (dal 1/7/11 al 31/12/11)	Consuntivo 2011 (dal 1/1/11 al 31/12/11)
Tasso di perdita dei pacchetti	- Probabilità di perdita dei pacchetti PING	0,2 %	0 %	0 %	0 %

Marche (Offerte business con profilo nominale 7 Mbps in download e 704 in upload)

Indicatore	Misura	Obiettivo 2011	Consuntivo 1° sem. 2011 (dal 1/1/11 al 30/6/11)	Consuntivo 2° sem. 2011 (dal 1/7/11 al 31/12/11)	Consuntivo 2011 (dal 1/1/11 al 31/12/11)
Tasso di perdita dei pacchetti	- Probabilità di perdita dei pacchetti PING	0,2 %	nd	0 %	0 %

NOTA: Per il profilo 7M/704K le misure in questa regione sono partite nel 2° semestre

Piemonte (Offerte business con profilo nominale 7 Mbps in download e 704 in upload)

Indicatore	Misura	Obiettivo 2011	Consuntivo 1° sem. 2011 (dal 1/1/11 al 30/6/11)	Consuntivo 2° sem. 2011 (dal 1/7/11 al 31/12/11)	Consuntivo 2011 (dal 1/1/11 al 31/12/11)
Tasso di perdita dei pacchetti	- Probabilità di perdita dei pacchetti PING	0,2 %	0 %	0 %	0 %

Liguria (Offerte consumer con profilo nominale 7 Mbps in download e 704 in upload)

Indicatore	Misura	Obiettivo 2011	Consuntivo 1° sem. 2011 (dal 1/1/11 al 30/6/11)	Consuntivo 2° sem. 2011 (dal 1/7/11 al 31/12/11)	Consuntivo 2011 (dal 1/1/11 al 31/12/11)
Tasso di perdita dei pacchetti	- Probabilità di perdita dei pacchetti PING	0,2 %	Nd	0 %	0 %

NOTA: Le misure in questa regione sono partite dal 2° semestre

Definizione

Rapporto tra le prove di trasmissione di un pacchetto ICMP Echo Request/Reply (c.d. prove PING) che non hanno prodotto un valore di ritardo e il numero totale di prove PING effettuate.

Note

- Le rilevazioni hanno riguardato le due offerte adsl più vendute da Telecom Italia nel periodo compreso tra 1° novembre 2009 e 31 ottobre 2010;
- L'esecuzione delle misure consiste nell'invio di un comando di PING all'indirizzo del server di misura;
- I server di misura sono posizionati presso dei NAP (Neutral Access Point) gestiti dalla FUB (Fondazione Ugo Bordoni), che è un soggetto indipendente incaricato dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni;
- I client sono posizionati c/o gli Ispettorati regionali del MSE;
- I calendari di misurazione e le tempistiche di esecuzione delle stesse sono stabiliti dal soggetto indipendente;
- Per le offerte consumer l'indirizzo IP viene assegnato ogni qual volta il cliente apre una connessione internet (c.d. indirizzo IP dinamico), mentre per le offerte business ogni cliente all'atto della sottoscrizione dell'offerta riceve uno specifico indirizzo IP che rimane immutato per ogni accesso ad internet (c.d. indirizzo IP statico).

Periodi di rilevazione

1° semestre = dal 1° gennaio al 30 giugno

2° semestre = dal 1° luglio al 31 dicembre

Annuale = dal 1° gennaio al 31 dicembre