

Resoconto qualita Servizio Internet - aggiornamento Trenove

Operatore: Trenove s.r.l.

Fonte valori: consuntivo tecnico di rete disponibile per i servizi di accesso a Internet da postazione fissa.

Criterio

Alla data di predisposizione del presente documento, Trenove riporta i valori tecnici puntuali del consuntivo di rete disponibile, applicabile ai servizi erogati sulla rete utilizzata.

Tempo di attivazione del servizio

Tipologia ordine	Percentile 95	Percentile 99	Entro termine contrattuale	Media	Numerosita
Prima attivazione su linea gia attiva presso lo stesso operatore di accesso	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Prima attivazione verso operatore diverso da quello di accesso diretto	47 giorni	100 giorni	94%	15 giorni	167
Variazione operatore su linea con servizio broadband gia attivo	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Nuova linea telefonica/trasloco/variazione accesso diretto	n.d. dato numericamente non significativo	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.
Accesso broadband wireless	n.d. dato numericamente non significativo	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.

Tasso di malfunzionamento

Servizio	Valore rilevato
Accesso Internet broadband	0,42%

Tempo di riparazione dei malfunzionamenti

Servizio	Percentile 80	Percentile 95	Riparazioni entro tempo contrattuale	Tempo medio
Accesso Internet broadband	38 ore	65 ore	97%	20 ore

Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti

Indicatore	Valore
Tempo medio di risposta operatore umano	9 secondi
Chiamate con risposta entro 20 secondi	91%

Addebiti contestati

Servizio	Valore
Accesso Internet a banda stretta	0%
Accesso Internet a banda larga	0,45%

Tasso di perdita dei pacchetti e ritardo

Indicatore	Valore
Tasso di perdita pacchetti	1,5%
Ritardo di trasmissione dati in una singola direzione	90 msec

Nota

Il presente documento riporta i valori tecnici di riferimento utilizzati da Trenove per la rendicontazione della qualità del servizio Internet.