



STANDARD DI QUALITA'

4.1 STANDARD GENERALI E PARTICOLARI

ASDASD si impegna a garantire i parametri di qualità previsti dalle norme vigenti (con riferimento al D.M. 6 aprile 1990, Piano Regolatore Nazionale delle Telecomunicazioni All. 8, art. 8.1.2, relativo al grado di perdita della rete e successive modifiche), ed individua, di anno in anno, gli standard di qualità da perseguire nell'erogazione dei propri servizi e li comunica agli utenti unitamente all'indicazione dei risultati raggiunti. I citati standard sono di carattere generale quando si riferiscono al complesso delle prestazioni rese da ASDASD ovvero di carattere speciale quando si riferiscono alla singola prestazione resa agli utenti. ASDASD inoltre offre le garanzie di legge sia di cui al codice del consumo che del codice civile.

ASDASD si impegna a garantire sia gli standard generali sia gli standard specifici in condizioni normali ed in assenza di ostacoli che rendano impossibile il conseguimento relativo e si impegna ad informare tempestivamente gli utenti qualora si verifichino eventuali difficoltà, ritardi o impossibilità tecniche sopraggiunte anche con riferimento alle procedure che coinvolgono le Autorità Pubbliche.

Per l'anno in corso ASDASD ha individuato i seguenti standard di qualità:

4.1.1 Tempo di attivazione del servizio. L'obiettivo perseguito per i tempi di attivazione dei servizi effettivamente attivabili di accesso a internet da postazione fissa (tempo intercorrente tra il giorno di registrazione dell'ordine valido dall'operatore e il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente) è un tempo medio entro 45 giorni solari nel 90% dei casi per servizi a larga banda Wireless da postazione fissa con esclusione dei casi in cui il ritardo rispetto al tempo massimo contrattualmente previsto non dipenda dalla volontà dell'operatore ASDASD bensì da cause imputabili al cliente ovvero a cause esterne e non riconducibili al controllo di ASDASD.

4.1.2 Continuità del Servizio. Il servizio di accesso a internet da postazione fissa è attivo, nel 95% dei casi 24 ore al giorno per 365 giorni all'anno, ad eccezione dei periodi di manutenzione e riparazione opportunamente segnalati all'utenza ed alle interruzioni dovute a cause di forza maggiore inclusi eventuali disturbi del collegamento WI-FI/Hiperlan trattandosi di sistema di accesso mediante uso condiviso e non protetto delle frequenze ovvero a cause esterne e non riconducibili al controllo di ASDASD.

4.1.3 Tasso di efficacia della rete. ASDASD, attraverso la costante analisi dei flussi di collegamento, si pone i seguenti obiettivi specifici:

- a. Ritardo di trasmissione dati in una singola direzione - latenza inferiore ai 50 ms round trip (99%);
- b. Tasso di insuccesso nella trasmissione dati - (packet loss) inferiore al 2%;

Tutte le misure si intendono effettuate sul backbone IP di ASDASD.

4.1.4 Tempi di riparazione dei malfunzionamenti. L'obiettivo perseguito per i tempi medi di riparazione dei malfunzionamenti dei servizi di accesso a internet da postazione fissa (tempo intercorrente tra la segnalazione di un malfunzionamento effettivo da parte del cliente e il ripristino della completa funzionalità per disservizi non dipendenti da operatori terzi o da apparati del Cliente), a meno di ritardi dipendenti dall'utente, è inferiore a 168 ore.

4.1.5 Tasso di malfunzionamento. L'obiettivo perseguito è un tasso di malfunzionamento (rapporto fra il numero delle segnalazioni fatte dagli utenti relative a malfunzionamenti effettivi durante il periodo di osservazione e il numero medio di linee di accesso a larga banda, rilevate su base mensile, nel medesimo periodo), per disservizi non dipendenti da cause di forza maggiore inclusi eventuali disturbi del

ASDASD SRL A SOCIO UNICO

Sede Legale: Banchina dei molini 14, 30175 Venezia (VE)

Codice Fiscale e Partita Iva: 03858230273

Email: info@asdasd.it

Web: <http://www.asdasd.it>



collegamento WI-FI/Hiperlan trattandosi di sistema di accesso mediante uso condiviso e non protetto delle frequenze, inferiore al 5%.

4.1.6 Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza. L'obiettivo prefissato per i tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza è un tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta operatore umano inferiore a 60 secondi sui numeri che prevedono servizi IVR; tempo medio di risposta dell'operatore umano dopo la selezione da parte dell'utente della scelta che consente di parlare con l'operatore umano inferiore a 90 secondi per le chiamate andate a buon fine; tempo totale medio di risposta dell'operatore umano ossia intervallo di tempo tra il momento in cui viene completata correttamente la selezione del numero di assistenza e l'istante in cui l'operatore umano risponde all'utente per fornire il servizio richiesto inferiore a 120 secondi per le chiamate andate a buon fine.

4.1.7 Probabilità di fallimento della chiamata. Rapporto, con riferimento alle chiamate nazionali, tra numero di chiamate non andate a buon fine e numero totale di tentativi di chiamata nel periodo preso in considerazione espresso in percentuale. Il valore è inferiore al 3%.

4.1.8 Tempo di instaurazione della chiamata. L'intervallo di tempo, espresso in secondi, tra la ricezione da parte della rete dell'informazione di indirizzamento completa e la ricezione da parte del chiamante di un tono di occupato, libero o di risposta. Il valore è inferiore a 15s.

4.1.9 Addebiti contestati. L'obiettivo perseguito è un tasso percentuale relativo a contestazioni pervenute in forma scritta o in altra forma riconosciuta e tracciabile rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo inferiore al 2%.

4.1.10 Accuratezza fatturazione. La percentuale di fatture oggetto di contestazioni riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi al cliente mediante un'altra fattura con rettifica o una nota di credito rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo. L'obiettivo perseguito è un tasso minore del 1%.

4.1.11 Indisponibilità modem. ASDASD fornisce linea tramite l'utilizzo di connessione hyperlan e pertanto non è soggetta a ritardi riscontrabili con tecnologia modem in dial-up.

4.1.12 Velocità. La tipologia di connessione fornita dipende dall'architettura di rete presente sul territorio e dal profilo di abbonamento sottoscritto. Per la tua connessione il parametro di velocità minima viene indicato sul contratto e sulla scheda del servizio e contraddistinto dalla sigla MCR.

4.1.13 Indice trasmissioni. Rapporto tra trasmissioni fallite e tentativi è inferiore al 5%. La misura si intende effettuata sul backbone IP di ASDASD.

4.1.14 Ritardo di Trasmissione dei dati. Il tempo medio per trasmettere un pacchetto ICMP Echo Request Reply (PING) è inferiore a 60 ms.

4.1.15 Tasso di perdita dei pacchetti. Il rapporto tra le prove di ping che non hanno prodotto un valore di ritardo e il numero totale di ping effettuati è inferiore all'1%.

4.1.16 Prestazioni fornite con le offerte di base

4.1.16.1 Popwifi

Denominazione dell'offerta	POPWIFI Home
Banda nominale	10mbit/s
Indirizzi IP pubblici	1
Indirizzi IP privati	253
Indirizzi IP assegnati staticamente	1
Indirizzi IP assegnati dinamicamente	20
Eventuali limitazioni nelle connessioni con indirizzi IP unicast	NO
Eventuali limitazioni nelle connessioni con indirizzi IP	NO
Eventuali limitazioni nell'uso delle porte	NO
Eventuali ulteriori limitazioni del servizio d'accesso a Internet	NO
Disponibilità di meccanismi di QoS	NO
Antivirus, firewall	NO
Eventuali limitazioni della disponibilità del servizio nell'arco della giornata ovvero il profilo orario che caratterizza ciascuna offerta e le modalità utilizzate per assicurarla	Nessuna
Assistenza tecnica	
Numeri e indirizzi di assistenza	support@asdasd.it 800.03.06.88
Tecnologie utilizzate per fornire il servizio	hyperlan/FWA
Eventuali caratteristiche minime della rete d'utente	
Idoneità ad utilizzare sistemi VoIP forniti da altri operatori	si
Idoneità ad utilizzare giochi interattivi on-line	si
Idoneità a ricevere servizi Video	si
Profilo di tariffazione	attivazione del servizio 54,90 IVA inclusa. canone mensile 24,40 euro IVA inclusa.

3.1.16.2 Fibersurf

Denominazione dell'offerta	Fibersurf mega30
Banda nominale	100mbit/s
Indirizzi IP pubblici	1
Indirizzi IP privati	253
Indirizzi IP assegnati staticamente	1
Indirizzi IP assegnati dinamicamente	20
Eventuali limitazioni nelle connessioni con indirizzi IP unicast	NO
Eventuali limitazioni nelle connessioni con indirizzi IP	NO
Eventuali limitazioni nell'uso delle porte	NO
Eventuali ulteriori limitazioni del servizio d'accesso a Internet	NO
Disponibilità di meccanismi di QoS	NO
Antivirus, firewall	NO
Eventuali limitazioni della disponibilità del servizio nell'arco della giornata ovvero il profilo orario che caratterizza ciascuna offerta e le modalità utilizzate per assicurarla	Nessuna
Assistenza tecnica	
Numeri e indirizzi di assistenza	support@asdasd.it 800.03.06.88
Tecnologie utilizzate per fornire il servizio	FTTH
Eventuali caratteristiche minime della rete d'utente	
Idoneità ad utilizzare sistemi VoIP forniti da altri operatori	si
Idoneità ad utilizzare giochi interattivi on-line	si
Idoneità a ricevere servizi Video	si
Profilo di tariffazione	attivazione del servizio 0,00 IVA inclusa. canone mensile 19,90 euro IVA inclusa.

ASDASD SRL A SOCIO UNICO

Sede Legale: Banchina dei molini 14, 30175 Venezia (VE)

Codice Fiscale e Partita Iva: 03858230273

Email: info@asdasd.it

Web: <http://www.asdasd.it>



housing - hosting - connettività

4.2 VALIDITA' DELLA PRESENTE CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è pubblicata nel sito web di ASDASD all'indirizzo www.asdasd.it come indicato nei documenti di fatturazione. Gli standard di qualità riportati nella presente Carta decorrono dalla data di pubblicazione nel sito web e sono da considerarsi validi in condizioni "normali" di esercizio, che escludono situazioni straordinarie quali ad esempio: eventi naturali eccezionali inclusi eventuali disturbi del collegamento WI-FI/Hiperlan trattandosi di sistema di accesso mediante uso condiviso e non protetto delle frequenze, eventi causati da terzi, scioperi diretti o indiretti, atti dell'Autorità Pubblica.

ASDASD SRL A SOCIO UNICO

Sede Legale: Banchina dei molini 14, 30175 Venezia (VE)

Codice Fiscale e Partita Iva: 03858230273

Email: info@asdasd.it

Web: <http://www.asdasd.it>