

# OBIETTIVI DI QUALITA' DEI SERVIZI DI ACCESSO AD INTERNET DA POSTAZIONE FISSA PER L'ANNO 2021

| Denominazione indicatore          |                                                                                                                                                                                                                                                 | Servizi cui si applica                      | Misura                                                                                        | Unità di misura | Obiettivo 2021 |
|-----------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|
| Tempo di attivazione del servizio | Ordini di prima attivazione relativi a un servizio di accesso a banda larga a Internet rivolto allo stesso operatore che fornisce il servizio di accesso diretto per una linea telefonica già attiva                                            | 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 contrattualmente previsto | %               |                |
|                                   |                                                                                                                                                                                                                                                 |                                             | Media                                                                                         | giorni solari   |                |
|                                   |                                                                                                                                                                                                                                                 |                                             | Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine                                          | –               |                |
|                                   | 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<br><b>(WHOLESALE &amp; SHARED ACCESS)</b> | Servizi di accesso a Internet a banda larga | Percentile 95° del tempo di fornitura                                                         | giorni solari   | 61             |
|                                   |                                                                                                                                                                                                                                                 |                                             | Percentile 99° del tempo di fornitura                                                         | giorni solari   | 65             |
|                                   |                                                                                                                                                                                                                                                 |                                             | Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto | %               | 99,16%         |
|                                   |                                                                                                                                                                                                                                                 |                                             | Media                                                                                         | giorni solari   | 38             |
|                                   |                                                                                                                                                                                                                                                 |                                             | Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine                                          | –               | 102            |
|                                   | 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   | 47             |
|                                   |                                                                                                                                                                                                                                                 |                                             | Percentile 99° del tempo di fornitura                                                         | giorni solari   | 47             |
|                                   |                                                                                                                                                                                                                                                 |                                             | Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto | %               | 100%           |
|                                   |                                                                                                                                                                                                                                                 |                                             | Media                                                                                         | giorni solari   | 45             |

|                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                             |                                                                                               |               |       |
|-----------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-------|
| Tempo di attivazione del servizio |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                             | Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine                                          | –             | 6     |
|                                   | 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 | 64    |
|                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                             | Percentile 99° del tempo di fornitura                                                         | giorni solari | 71    |
|                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                             | Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto | %             | 95,5% |
|                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                             | Media                                                                                         | giorni solari | 37    |
|                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                             | Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine                                          | –             | 119   |
|                                   | Per servizi di accesso a banda larga Wireless                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 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 contrattualmente previsto | %             |       |
|                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                             | Media                                                                                         | giorni solari |       |
|                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                             | Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine                                          | –             |       |
|                                   | (servizio realizzato con strutture proprie o Unbundling)                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | servizi di accesso a Internet a banda larga | Tasso di malfunzionamento                                                                     | %             |       |

|                                           |                                                                        |                                                               |                                                                                                                |                                    |        |
|-------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|--------|
| Tasso di malfunzionamento                 | (servizio realizzato utilizzando servizi wholesale)                    | servizi di accesso a Internet a banda larga                   | Tasso di malfunzionamento                                                                                      | %                                  | 15,70% |
| Tempo di riparazione dei malfunzionamenti | a)<br>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 |        |
|                                           |                                                                        |                                                               | 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 realizzati utilizzando servizi in Wholesale)                  | Servizi di accesso a Internet a banda larga                   | Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti                                                   | ore comprese quelle non lavorative | 60     |
|                                           |                                                                        |                                                               | Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti                                                   | ore comprese quelle non lavorative | 156    |
|                                           |                                                                        |                                                               | Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto | %                                  | 98%    |
|                                           |                                                                        |                                                               | Tempo medio di riparazione                                                                                     | ore comprese quelle non lavorative | 40,5   |
|                                           | 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                            | 95     |
|                                           | Tempo di risposta dell'operatore                                       | Servizi di accesso a                                          | Tempo medio di risposta alle chiamate entranti                                                                 | secondi                            | 15     |

|                                                                                 |                                                                                                         |                                                               |                                                                                                                        |         |                                |
|---------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|--------------------------------|
| Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore | umano dopo la selezione da parte dell'utente della scelta che consente di parlare con l'operatore umano | Internet a banda larga e a banda stretta                      | Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi                                  | %       | 2,32%                          |
|                                                                                 | 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 | 111                            |
|                                                                                 |                                                                                                         |                                                               | Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi                                  | %       | 2,32%                          |
| 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 | %       | 0%                             |
|                                                                                 |                                                                                                         | 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 | %       | 0%                             |
| 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                                                                               |         | 7Mbps/384kbps - 20Mbps/384kbps |
|                                                                                 | a) downloading                                                                                          |                                                               | Velocità minima - quantile 95                                                                                          | kbit/s  | 7200 - 17980                   |
|                                                                                 |                                                                                                         |                                                               | Media della velocità di trasmissione                                                                                   | kbit/s  | 6906-16228                     |
|                                                                                 |                                                                                                         |                                                               | Deviazione standard della velocità di trasmissione                                                                     | kbit/s  | 175 - 518                      |
|                                                                                 | b) uploading                                                                                            |                                                               | Velocità minima - quantile 95                                                                                          | kbit/s  | 411 - 411                      |
|                                                                                 |                                                                                                         |                                                               | Media della velocità di trasmissione                                                                                   | kbit/s  | 408 - 409                      |
|                                                                                 |                                                                                                         |                                                               | Deviazione standard della velocità di trasmissione                                                                     | kbit/s  | 2 – 16,6                       |
| 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          | %       | N.A. - N.A.                    |

|                                                       |                                                                                                           |                                                       |                                   |      |             |
|-------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|-----------------------------------|------|-------------|
|                                                       |                                                                                                           |                                                       | periodo in cui è effettuata prova |      |             |
| 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 | 12,6 – 12,7 |
|                                                       |                                                                                                           |                                                       | Deviazione standard del ritardo   | msec | 3,9 -2,2    |