

## Obiettivi di qualità dei servizi di accesso ad internet da postazione fissa per l'anno 2024 (ADSL, FTTC, FTTH)

Denominazione indicatore		Servizi cui si applica	Misura	Unità di misura	Obiettivo 2024	
					ADSL	FIBRA (FTTC/FTTH)
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	--	--
	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 ( <b>WHOLESALE &amp; SHARED ACCESS</b> )	Servizi di accesso a internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	--	40 giorni solari 70 giorni solari per aree bianche
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	--	60 giorni solari 120 giorni solari per aree bianche
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	--	98%
			Media	giorni solari	--	40 giorni solari 100 giorni solari per aree bianche
	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	--	40 giorni solari 70 giorni solari per aree bianche
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	--	60 giorni solari 120 giorni solari per aree bianche
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	--	98%
			Media	giorni solari	--	30 giorni solari
Denominazione indicatore	Servizi cui si applica	Misura	Unità di misura			

Tempo di attivazione del servizio	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	--	20 giorni solari 60 giorni solari per aree bianche
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	--	60 giorni solari 120 giorni solari per aree bianche
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	--	98%
			Media	giorni solari	--	30 giorni solari 90 giorni solari per aree bianche
	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	--	--
Tasso di malfunzionamento	(Servizio realizzato con strutture proprie o Unbundling)	Servizi di accesso a internet a banda larga	Tasso di malfunzionamento	%	--	--
	(Servizio realizzato utilizzando servizi wholesale)	Servizi di accesso a internet a banda larga	Tasso di malfunzionamento	%	12%	10%
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	a) 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	--	--

Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	a) Servizi realizzati in Unbundling o tramite strutture proprie	Servizi di accesso a internet a banda larga	Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	--	--
			Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	--	--
	b) (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	100	100
			Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	150	150
			Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	98%	98%
			Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	50	50
Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore	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	120	120
	Tempo di risposta dell'operatore umano dopo la selezione da parte dell'utente della scelta che consente di parlare con l'operatore umano	Servizi di accesso a internet a banda larga e a banda stretta	Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	secondi	100	100
			Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	70%	70%
	Tempo totale di risposta dell'operatore umano	Servizi di accesso a internet a banda larga e a	Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	secondi	200	200

Denominazione indicatore		Servizi cui si applica	Misura	Unità di misura		
Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore	Tempo totale di risposta dell'operatore umano	Servizi di accesso a internet a banda larga e a banda stretta	Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	0%	0%
Addebiti contestati	Percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato	Servizi di accesso a internet a banda stretta	Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo	%	--	--
		Servizi di accesso a internet a banda larga	Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo	%	1%	1%
Velocità di trasmissione dati (2)	Tipologie di contratto		Descrizione delle tipologie di contratto		7Mbps / 384kbps 20Mbps / 384kbps	1Gbps/300Mbps 1Gbps/500Mbps 2,5Gbps/300Mbps 2,5Gbps/500Mbps 2,5Gbps/1Gbps 100Mbps/20Mbps 100Mbps/30Mbps 200Mbps/20Mbps 200Mbps/30Mbps
	a) Downloading	Servizi di accesso a internet a banda larga e a banda stretta	Velocità minima - quantile 95	Mbit/s	6.6 – 18.5	FTTC 90-180 FTTH 900
			Media della velocità di trasmissione	Mbit/s	5.5 -16.2	FTTC 30-60 FTTH 300
			Deviazione standard della velocità di trasmissione	Mbit/s	0.17 – 0.52	FTTC 5 FTTH 25
	b) Uploading		Velocità minima - quantile 95	Mbit/s	0.42 – 0.42	FTTC 18 FTTH 100
			Media della velocità di trasmissione	Mbit/s	0.40 – 0.40	FTTC 10 FTTH 150
			Deviazione standard della velocità di trasmissione	Mbit/s	0.5 – 2	FTTC 8-12 FTTH 25

Tasso di insuccesso nella trasmissione dati		Servizi di accesso a internet a banda stretta e larga	Rapporto tra le trasmissioni dei dati fallite e il numero totale dei tentativi di trasmissione effettuate nel periodo in cui è effettuata prova	%	N.A. - N.A.	0.1%
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	12.7 – 13.2	FTTC/FTTH 13
			Deviazione standard del ritardo	msec	3,9 -2,2	FTTC/FTTH 8