

**OBIETTIVI DI QUALITA' DEI SERVIZI DI ACCESSO A INTERNET DA
POSTAZIONE FISSA PER L'ANNO 2021
- Delibera n. 131/06/CSP s.m.i. -**

Indicatore	Misura	Obiettivo
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 attive	
	Percentile 95% del tempo di fornitura (1)	n.a.
	Percentile 99% del tempo di fornitura (1)	n.a.
	Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente	n.a.
	Tempo medio di fornitura	n.a.
	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 (1)	32 giorni
	Percentile 99% del tempo di fornitura (1)	40 giorni
	Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente	99%
	Tempo medio di fornitura	37 giorni
	Attivazioni dei servizi di accesso ad internet a banda larga su linee telefoniche migrate da altro operatore	
	Percentile 95% del tempo di fornitura (1)	n.a.
	Percentile 99% del tempo di fornitura (1)	n.a.
	Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente	n.a.
	Tempo medio di fornitura	n.a.
	Attivazioni dei servizi di accesso ad internet a banda larga su linee telefoniche in tecnologia d'accesso FWA	
Percentile 95% del tempo di fornitura (1)	25 giorni	
Percentile 99% del tempo di fornitura (1)	40 giorni	
Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente	99%	
Tempo medio di fornitura	35 giorni	
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	22%
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti relativi a servizi di accesso ad internet a banda larga	Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti (2)	12 ore
	Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti (2)	18 ore
	Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	98%
	Tempo medio di riparazione	15 ore
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)	-
	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)	2,5%

- (1) Per "Percentile 95% (o 99%) del tempo di fornitura" si intende il numero di giorni entro cui è soddisfatto il 95% (o il 99%) delle richieste.
 (2) Per "Percentile 80% (o 95%) del tempo di riparazione dei malfunzionamenti" si intende il numero di ore, a partire dalla segnalazione dei clienti, entro cui è stato riparato l'80% (o il 95%) dei malfunzionamenti.

Segue tabella

Segue tabella

Indicatore	Misura	Obiettivo 2021		
Velocità di trasmissione dati	Banda minima in download (Percentile 5° della velocità di trasmissione in download) (*)			
	o profilo nominale in download di 640 Kilobit/s (con accesso ADSL)	n.a.		
	o profilo nominale in download di 1,2 Megabit/s (con accesso ADSL)	n.a.		
	o profilo nominale in download di 2 Megabit/s (con accesso ADSL)	n.a.		
	o profilo nominale in download di 4 Megabit/s (con accesso ADSL)	n.a.		
	o profilo nominale in download di 7 Megabit/s (con accesso ADSL)	2 Mbps		
	o profilo nominale in download di 10 Megabit/s (con accesso ADSL)	3,2 Mbps		
	o profilo nominale in download di 20 Megabit/s	(con accesso ADSL)	7,2 Mbps	
		(con accesso VDSL2)	n.a.	
	o profilo nominale in download di 30 Megabit/s	(con accesso VDSL2)	18 Mbps	
		(con accesso FTTH)	n.a.	
	o profilo nominale in download di 50 Megabit/s	(con accesso VDSL2)	30 Mbps	
		(con accesso FTTH)	n.a.	
	o profilo nominale in download di 100 Megabit/s	(con accesso VDSL2)	40 Mbps	
		(con accesso FTTH)	n.a.	
	o profilo nominale in download di 200 Megabit/s (con accesso VDSL2)	50 Mbps		
	o profilo nominale in download di 300 Megabit/s (con accesso FTTH)	n.a.		
	o profilo nominale in download di 1 Gigabit/s (con accesso FTTH)	250 Mbps		
	Banda minima in upload (Percentile 5° della velocità di trasmissione in upload)	o profilo nominale in upload di 256 Kilobit/s (con accesso ADSL)	n.a.	
		o profilo nominale in upload di 384 Kilobit/s (con accesso ADSL)	n.a.	
		o profilo nominale in upload di 512 Kilobit/s (con accesso ADSL)	250 Kbps	
		o profilo nominale in upload di 704 Kilobit/s (con accesso ADSL)	n.a.	
		o profilo nominale in upload di 1 Megabit/s (con accesso ADSL)	400 Kbps	
		o profilo nominale in upload di 3 Megabit/s	(con accesso VDSL2)	1 Mbps
			(con accesso FTTH)	n.a.
		o profilo nominale in upload di 10 Megabit/s	(con accesso VDSL2)	2 Mbps
(con accesso FTTH)			n.a.	
o profilo nominale in upload di 20 Megabit/s		(con accesso VDSL2)	4 Mbps	
		(con accesso FTTH)	n.a.	
o profilo nominale in upload di 100 Megabit/s (con FTTH)		50 Mbps		
o profilo nominale in upload di 500 Megabit/s (con FTTH)		100 Mbps		
Ritardo di trasmissione dati		Ritardo massimo		
		o profilo nominale in download di 640 Kilobit/s (con accesso ADSL)	n.a.	
		o profilo nominale in download di 1,2 Megabit/s (con accesso ADSL)	n.a.	
	o profilo nominale in download di 2 Megabit/s (con accesso ADSL)	n.a.		
	o profilo nominale in download di 4 Megabit/s (con accesso ADSL)	n.a.		
	o profilo nominale in download di 7 Megabit/s (con accesso ADSL)	150 ms		
	o profilo nominale in download di 10 Megabit/s (con accesso ADSL)	140 ms		
	o profilo nominale in download di 20 Megabit/s	(con accesso ADSL)	120 ms	
		(con accesso VDSL2)	n.a.	
	o profilo nominale in download di 30 Megabit/s	(con accesso VDSL2)	80 ms	
		(con accesso FTTH)	n.a.	
	o profilo nominale in download di 50 Megabit/s	(con accesso VDSL2)	80 ms	
		(con accesso FTTH)	n.a.	
	o profilo nominale in download di 100 Megabit/s	(con accesso VDSL2)	80 ms	
		(con accesso FTTH)	n.a.	
	o profilo nominale in download di 200 Megabit/s (con accesso VDSL2)	70 ms		
o profilo nominale in download di 300 Megabit/s (con accesso FTTH)	n.a.			
o profilo nominale in download di 1 Gigabit/s (con accesso FTTH)	50 ms			

Segue tabella

Segue tabella

Indicatore	Misura	Obiettivo 2021
Tasso di perdita dei pacchetti	Probabilità di perdita dei pacchetti	n.a.
	o profilo nominale in download di 640 Kilobit/s (con accesso ADSL)	n.a.
	o profilo nominale in download di 1,2 Megabit/s (con accesso ADSL)	n.a.
	o profilo nominale in download di 2 Megabit/s (con accesso ADSL)	n.a.
	o profilo nominale in download di 4 Megabit/s (con accesso ADSL)	n.a.
	o profilo nominale in download di 7 Megabit/s (con accesso ADSL)	1%
	o profilo nominale in download di 10 Megabit/s (con accesso ADSL)	1%
	o profili nominali in download di 20 Megabit/s, 30 Megabit/s, 50 Megabit/s, 100 Megabit/s, 200 Megabit/s, 300 Megabit/s, 1 Gigabit/s (con accesso in tecnologia ADSL o VDSL2 o FTTH)	0,5%

Documento pubblico
Tutti i diritti riservati
D TLC 19 – Ver. 00 – 20/01/2021