

ACCESSO AD INTERNET DA POSTAZIONE FISSA (Delibera n. 131/06/CSP)

Ai sensi di quanto disposto dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni con la delibera n. 131/06/CSP s. m. i. , riportiamo gli Obiettivi di Qualità per l'anno **2023** per i servizi di accesso ad Internet da postazione fissa.

INDICATORE	MISURE DI QUALITA'	OBIETTIVO 2023
Tempo di attivazione del servizio	Il tempo che intercorre tra il giorno in cui è stato registrato l'ordine dall'operatore e il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente. Ordini di prima attivazione rivolti ad un operatore del servizio di accesso a banda larga a internet diverso da quello che fornisce il servizio di accesso diretto per una linea telefonica già attiva. Percentile 95% del tempo di fornitura: Percentile 99% del tempo di fornitura: Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente (180 gg): Tempo medio di fornitura:	5 gg 7 gg 99 % 7 gg
Tasso di malfunzionamento per linea di accesso	Rapporto, espresso in termini percentuali, tra numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di linee d'accesso:	1 %
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	Tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione. Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto (72 ore): Tempo medio di riparazione	24 ore 36 ore 99% 32 ore
Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore	Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore. Tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta "operatore umano". Tempo di risposta dell'operatore umano dopo la selezione da parte dell'utente della scelta che consente di parlare con l'operatore umano: a) valore medio b) percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore ai 20 secondi.	10 sec 20 sec 90%
Addebiti contestati	Rapporto, espresso in termini percentuali, tra il numero delle fatture contestate riconosciute fondate e che quindi generano un riaccredito degli importi al cliente mediante un'altra fattura con rettifica o nota di credito, emesse nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo. Servizi di accesso ad internet a banda larga:	1 %

INDICATORE	MISURA	OBIETTIVO 2023
VELOCITÀ DI TRASMISSIONE DATI	Velocità minima in download (Percentile 5° della velocità di trasmissione in download)	
	Modalità di accesso al servizio: FTTH. Profilo nominale in download di 1000 Megabit/s	100 Megabit/s
	Modalità di accesso al servizio: FTTH. Profilo nominale in download di 1000 Megabit/s	100 Megabit/s
	Modalità di accesso al servizio: ADSL Profilo nominale in download di 20 Megabit/s	5 Megabit/s
	Velocità minima in upload (Percentile 5° della velocità di trasmissione in upload)	
	Modalità di accesso al servizio: FTTH. Profilo nominale in download di 1000 Megabit/s	10 Megabit/s
	Modalità di accesso al servizio: FTTH. Profilo nominale in download di 1000 Megabit/s	10 Megabit/s
	Modalità di accesso al servizio: ADSL Profilo nominale in download di 20 Megabit/s	1 Megabit/s
RITARDO DI TRASMISSIONE DATI	Ritardo massimo	
	Modalità di accesso al servizio: FTTH. Profilo nominale in download di xx Megabit/s	22 millisecondi
	Modalità di accesso al servizio: FTTH. Profilo nominale in download di xx Megabit/s	22 millisecondi
	Modalità di accesso al servizio: ADSL Profilo nominale in download di xx Megabit/s	22 millisecondi
TASSO DI PERDITA DEI PACCHETTI	Probabilità di perdita dei pacchetti	
	Modalità di accesso al servizio: FTTH. Profilo nominale in download di xx Megabit/s	0 %
	Modalità di accesso al servizio: FTTH. Profilo nominale in download di xx Megabit/s	0 %
	Modalità di accesso al servizio: ADSL Profilo nominale in download di xx Megabit/s	0 %