

Obiettivi di qualità dei servizi di accesso ad internet da postazione fissa per l'anno 2021

Indicatore	Misura	Obiettivo
Tempo di attivazione dei servizi di accesso ad internet a banda larga	Percentile 95% del tempo di fornitura	10 giorni solari 30 giorni solari per aree bianche
	Percentile 99% del tempo di fornitura	60 giorni solari 120 giorni solari per aree bianche
	Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	99%
	Tempo medio di fornitura	7 giorni solari 27 giorni solari per aree bianche
Tasso di malfunzionamento dei servizi di accesso ad internet a banda larga	Rapporto tra il numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi ed il numero medio di linee d' accesso a banda larga.	10%
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti relativi ai servizi di accesso ad internet a banda larga	Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	20 ore
	Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	60 ore
	Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	99%
	Tempo medio di riparazione	15 ore
Addebiti contestati	Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato ed il numero di fatture emesse nello stesso periodo	1,5%

Indicatore		Misura	Obiettivo
Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore	Tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta "operatore umano"	Media pesata	130 secondi
	Tempo di risposta dell'operatore umano dopo la selezione da parte dell'utente della scelta che consente di parlare con l'operatore umano	Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	52 secondi
		Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	75 %
	Tempo totale di risposta dell'operatore umano	Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	180 secondi
		Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	75 %
	Velocità di trasmissione dati	Profili nominali con accesso FTTH	Velocità in Download/Upload
Download/Upload		Banda minima (5° percentile)	200Mbps/100Mbps
		Media della velocità di trasmissione	300Mbps/150Mbps
		Deviazione standard della velocità di trasmissione	25Mbps/25Mbps
Tasso di insuccesso nella trasmissione dati		Rapporto tra le trasmissioni dei dati fallite ed il numero totale dei tentativi di trasmissione effettuate nel periodo in cui è effettuata la misura	0.1%
Ritardo di trasmissione dati in una singola direzione dei servizi internet a banda larga	Metà del tempo per controllare un indirizzo IP valido tramite un pacchetto ICMP Echo Request/Reply (PING)	Media del ritardo	13 millisecondi
		Deviazione standard del ritardo	7 millisecondi