

Obiettivi di qualità dei servizi di accesso a internet da postazione fissa

Indicatore	Misura	Obiettivo
Tempo di attivazione dei servizi di accesso ad internet a banda larga	Percentile 95% del tempo di fornitura	20 giorni solari 60 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	50 giorni solari 100 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 line d'accesso a banda larga.	15,70%
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti relativi ai servizi di accesso ad internet a banda larga	Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	90 ore
	Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	150 ore
	Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	98%
	Tempo medio di riparazione	50 ore
Addebiti contestati	Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato ed il numero di fatture emesse nello stesso periodo	30%

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	200 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	1800 secondi
		Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	1%
	Tempo totale di risposta dell'operatore umano	Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	2000 secondi
		Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	1%
	Velocità di trasmissione dati	Profili nominali con accesso FTTH	Velocità in Download/Upload
Download/Upload		Banda minima (5° percentile)	40 Mbps/20 Mbps
		Media della velocità di trasmissione	300 Mbps/100 Mbps
		Deviazione standard della velocità di trasmissione	25 Mbps/25 Mbps
Profili nominali con accesso FTTC EVDSL		Velocità in Download/Upload*	200 Mbps/20 Mbps 200 Mbps/30 Mbps
Profili nominali con accesso FTTC VDSL		Velocità in Download/Upload*	100 Mbps/20 Mbps 100 Mbps/30 Mbps
Download/Upload		Banda minima (5° percentile)	10 Mbps/1 Mbps
		Media della velocità di trasmissione	20 Mbps/2 Mbps
		Deviazione standard della velocità di trasmissione	5 Mbps/0,5 Mbps
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%

* In base alla copertura geografica