

**OBIETTIVI DI QUALITA' DEL SERVIZIO DI ACCESSO AD INTERNET DA POSTAZIONE FISSA PER L'ANNO 2023**

Indicatori di qualità ai sensi delle delibere AGCOM n. 131/06/CSP, n. 244/08/CSP, n. 79/09/CSP, e successive modifiche ed integrazioni

N.	INDICATORE	VALORE OBIETTIVO
1	<p><b>Tempo di attivazione del servizio:</b></p> <p>prima attivazione rivolta a un operatore del servizio di accesso ad Internet a larga banda diverso da quello che fornisce il servizio di accesso diretto per una linea telefonica già attiva;</p> <p>variazione dell'operatore che fornisce il servizio di accesso ad Internet per una linea in cui è già attivo il servizio di accesso ad Internet a larga banda.</p>	<p>- 95% percentile: 295 giorni solari</p> <p>- 99% percentile: 310 giorni solari</p> <p>- Percentuale di ordini validi evasi entro il termine massimo previsto dal contratto: 80%</p> <p>Media (giorni solari): 136</p> <p>- 95% percentile: 295 giorni solari</p> <p>- 99% percentile: 310 giorni solari</p> <p>- Percentuale di ordini validi evasi entro il termine massimo previsto dal contratto: 80%</p> <p>Media (giorni solari): 136</p>
2	<p><b>Tasso di malfunzionamento:</b> rapporto tra il numero delle segnalazioni fatte dagli utenti relative a malfunzionamenti effettivi durante il periodo di osservazione e il numero medio di linee di accesso a larga banda, rilevate su base mensile, nel medesimo periodo.</p>	<p>Servizio erogato utilizzando servizi all'ingrosso: 18%</p>
3	<p><b>Tempo di riparazione dei malfunzionamenti:</b> tempo che intercorre tra la segnalazione di un malfunzionamento effettivo da parte del cliente e il ripristino della completa funzionalità (riparazione del malfunzionamento)</p>	<p>Servizi forniti utilizzando servizi all'ingrosso:</p> <p>80% percentile: 12 ore (ore totali)</p> <p>95% percentile: 27 ore (ore totali)</p> <p>Percentuale di riparazioni di malfunzionamenti completate entro il termine massimo previsto dal contratto: 85%</p> <p>Tempo medio di riparazione: 28 ore (ore totali)</p>

4	<p><b>Tempo di risposta dell'operatore alle chiamate del servizio assistenza clienti:</b></p> <p>a) tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta "operatore umano"</p> <p>b) tempo di risposta dell'operatore umano una volta che il cliente ha selezionato la scelta che consente di parlare con un operatore umano</p> <p>c) percentuale delle chiamate in entrata per le quali il tempo di risposta è inferiore ai 20 secondi</p> <p>d) Percentuale di reclami risolti senza che l'utente abbia la necessità di effettuare, sullo stesso reclamo, ulteriori chiamate al numero di assistenza</p> <p>e) Tempo totale di risposta dell'operatore umano:</p> <p>e.1) tempo medio di risposta alle chiamate entranti</p> <p>e.2) percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi</p>	<p>a) 70 - 120 sec.</p> <p>b) 70 sec.</p> <p>c) 45 - 60%</p> <p>d) 95%</p> <p>e.1) 140 – 190 sec.</p> <p>e.2) 25% - 30%</p>	
5	<p><b>Velocità di trasmissione dati:</b> velocità di trasmissione di dati, misurati tramite la trasmissione di file di prova predefiniti, trasmessi tra un sito remoto dove è localizzato un client ed un server per il downloading con riguardo al servizio di accesso ad internet a banda larga di riferimento.</p>	<p>Larghezza di banda minima in download (Percentile 5° della velocità di trasmissione in download)</p>	
5.1		<p>Profilo nominale in download di 640 Kilobit/s (con accesso in tecnologia ADSL)</p>	<p>450 Kilobit/s</p>
5.2		<p>Profilo nominale in download di 1,2 Megabit/s (con accesso in tecnologia ADSL)</p>	<p>800 Kilobit/s</p>
5.3		<p>Profilo nominale in download di 2 Megabit/s (con</p>	<p>1 Megabit/s</p>

		accesso in tecnologia ADSL)		
<b>5.4</b>		Profilo nominale in download di 4 Megabit/s (con accesso in tecnologia ADSL)	1,3 Megabit/s	
<b>5.5</b>		Profilo nominale in download di 7 Megabit/s (con accesso in tecnologia ADSL)	2,1 Megabit/s	
<b>5.6</b>		Profilo nominale in download di 10 Megabit/s (con accesso in tecnologia ADSL)	3,2 Megabit/s	
<b>5.7</b>		Profilo nominale in download di 20 Megabit/s	(con accesso in tecnologia ADSL)	7,2 Megabit/s
			(con accesso in tecnologia VDSL2 )	14 Megabit/s
<b>5.8</b>		Profilo nominale in download di 30 Megabit/s (con accesso in tecnologia VDSL2)	21 Megabit/s	
<b>5.9</b>		Profilo nominale in download di 50 Megabit/s	(con accesso in tecnologia VDSL2)	31 Megabit/s
			(con accesso in tecnologia FTTH)	40 Megabit/s

<b>5.10</b>		Profilo nominale in download di 100 Megabit/s	(con accesso in tecnologia VDSL2)	40 Megabit/s
			(con accesso in tecnologia FTTH)	60 Megabit/s
<b>5.11</b>		Profilo nominale in download di 300 Megabit/s (con accesso in tecnologia FTTH)	180 Megabit/s	
		Larghezza di banda minima in upload (Percentile 5° della velocità di trasmissione in upload)		
<b>5.12</b>		Profilo nominale in upload di 256 Kilobit/s (con accesso in tecnologia ADSL)	100 Kilobit/s	
<b>5.13</b>		Profilo nominale in upload di 384 Kilobit/s con accesso in tecnologia ADSL)	200 Kilobit/s	
<b>5.14</b>		Profilo nominale in upload di 512 Kilobit/s (con accesso in tecnologia ADSL)	250 Kilobit/s	
<b>5.15</b>		Profilo nominale in upload di 704 Kilobit/s (con accesso in tecnologia ADSL)	300 Kilobit/s	
<b>5.16</b>		Profilo nominale in upload di 1 Megabit/s (con	400 Kilobit/s	

		accesso in tecnologia ADSL)		
<b>5.17</b>		Profilo nominale in upload di 3 Megabit/s (con accesso in tecnologia ADSL)	1,2 Megabit/s	
<b>5.18</b>		Profilo nominale in upload of 10 Megabit/s	(con accesso in tecnologia VDSL2)	2 Megabit/s
			(con accesso in tecnologia FTTH)	6 Megabit/s
<b>5.19</b>		Profilo nominale in upload di 20 Megabit/s	(con accesso in tecnologia VDSL)	4 Megabit/s
			(con accesso in tecnologia FTTH)	12 Megabit/s
<b>6</b>	<b>Tasso di Perdita dei pacchetti</b>	Probabilità di perdita dei pacchetti	Obiettivo	
<b>6.1</b>		Profilo nominale in download di 640 Kilobit/s (con accesso in tecnologia ADSL)	0,7%	
<b>6.2</b>		Profilo nominale in download di 1,2 Megabit/s (con accesso in tecnologia ADSL)	0,7%	
<b>6.3</b>		Profilo nominale in download di 2	0,5%	

		Megabit/s (con accesso in tecnologia ADSL)	
6.4		Profilo nominale in download di 4 Megabit/s (con accesso in tecnologia ADSL)	0,5%
6.5		Profilo nominale in download di 7 Megabit/s (con accesso in tecnologia ADSL)	0,3%
6.6		Profilo nominale in download di 10 Megabit/s (con accesso in tecnologia ADSL)	0,3%
6.7		Profilo nominale in download di 20 Megabit/s, 30 Megabit/s, 50 Megabit/s, 100 Megabit/s, 300 Megabit/s (with accesso in modalità ADSL o VDSL2 o FTTH)	0,3%
7	<b>Ritardo di trasmissione dei dati</b>	Ritardo massimo	180 millisecondi
7.1		Profilo nominale in download di 640 Kilobit/s (con accesso in tecnologia ADSL)	180 millisecondi
7.2		Profilo nominale in download di 1,2 Megabit/s (con	180 millisecondi

		accesso in tecnologia ADSL)	
<b>7.3</b>		Profilo Nominale in download di 2 Megabit/s (con accesso in tecnologia ADSL)	170 millisecondi
<b>7.4</b>		Profilo nominale in download di 4 Megabit/s (con accesso in tecnologia ADSL)	160 millisecondi
<b>7.5</b>		Profilo nominale in download di 7 Megabit/s (con accesso in tecnologia ADSL)	150 millisecondi
<b>7.6</b>		Profilo nominale in download di 10 Megabit/s (con accesso in tecnologia ADSL)	140 millisecondi
<b>7.7</b>		Profilo nominale in download di 20 Megabit/s	Con accesso in tecnologia ADSL: 120 millisecondi  Con accesso in tecnologia VDSL2: 100 millisecondi
<b>7.8</b>		Profilo nominale in download di 30 Megabit/s (con accesso in tecnologia VDSL2)	80 millisecondi
<b>7.9</b>		Profilo nominale in download di 50 Megabit/s	Con accesso in tecnologia VDSL2: 75 millisecondi  Con accesso in tecnologia FTTH: 70 millisecondi

7.10		Profilo nominale in download di 100 Megabit/s	Con accesso in tecnologia VDSL2: 70 millisecondi  Con accesso in tecnologia FTTH: 60 millisecondi
7.11		Profilo nominale in download di 300 Megabit/s (Con accesso in tecnologia FTTH)	50 millisecondi
8	<b>Addebiti contestati:</b> percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato (in forma scritta o in altra forma riconosciuta dall'operatore e tracciabile) rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo.	1%	