



Direttiva sulla qualità dei servizi di accesso a internet da postazione fissa
- Delibera n. 131/06/CSP s.m.i. -

Indicatore	Misura	Obiettivo 2023
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	ND
	Percentile 95% del tempo di fornitura (1)	ND
	Percentile 99% del tempo di fornitura (1)	ND
	Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente	ND
	Tempo medio di fornitura	ND
	Attivazioni dei servizi di accesso ad internet a banda larga su nuove linee telefoniche e su linee telefoniche traslocate	ND
	Percentile 95% del tempo di fornitura (1)	ND
	Percentile 99% del tempo di fornitura (1)	ND
	Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente	ND
	Tempo medio di fornitura	ND
	Attivazioni dei servizi di accesso ad internet a banda larga su linee telefoniche migrate da altro operatore	ND
	Percentile 95% del tempo di fornitura (1)	ND
	Percentile 99% del tempo di fornitura (1)	ND
	Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente	ND
	Tempo medio di fornitura	ND
	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)	40 giorni
	Percentile 99% del tempo di fornitura (1)	50 giorni
	Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente	90%
	Tempo medio di fornitura	30 giorni
	Attivazioni dei servizi di accesso ad internet a banda larga su linee telefoniche in tecnologia satellitare	
	Percentile 95% del tempo di fornitura (1)	ND
	Percentile 99% del tempo di fornitura (1)	ND
	Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente	ND
	Tempo medio di fornitura	ND
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	5%
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti relativi a servizi di accesso ad internet a banda larga	Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti (2)	32 ore
	Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti (2)	48 ore
	Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	95%
	Tempo medio di riparazione	16 ore

Addebiti contestati Velocità di trasmissione dati	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)	0,5 %
	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)	0,5%
	Banda minima in download (Percentile 5° della velocità di trasmissione in download) (*)	
	profilo nominale in download di 7 Megabit/s (con accesso FWA)	5 Megabit/s
	profilo nominale in download di 30 Megabit/s (con accesso FWA)	15 Megabit/s
	profilo nominale in download di 50 Megabit/s (con accesso FWA)	20 Megabit/s
	profilo nominale in download di 100 Megabit/s (con accesso FWA)	40 Megabit/s
	profilo nominale in download di 200 Megabit/s (con accesso VDSL2)	50 Megabit/s
	profilo nominale in download di 1 Gigabit/s (con accesso FTTH)	250 Megabit/s
	profilo nominale in download di 2,5 Gigabit/s (con accesso FTTH)	300 Megabit/s
	Banda minima in upload (Percentile 5° della velocità di trasmissione in upload) (*)	
	profilo nominale in download di 1 Megabit/s (con accesso FWA)	0,5 Megabit/s
	profilo nominale in download di 4 Megabit/s (con accesso FWA)	2 Megabit/s
	profilo nominale in download d 6 Megabit/s (con accesso FWA)	3 Megabit/s
	profilo nominale in download di 20 Megabit/s (con accesso FWA)	4 Megabit/s
	profilo nominale in download di 20 Megabit/s (con accesso VDSL2)	4 Megabit/s
	profilo nominale in download di 300 Gigabit/s (con accesso FTTH)	50 Megabit/s
	profilo nominale in download di 500 Gigabit/s (con accesso FTTH)	100 Megabit/s
Ritardo di trasmissione dati	Ritardo massimo	
	profilo nominale in download di 7 Megabit/s (con accesso FWA)	50 millisecondi
	profilo nominale in download di 30 Megabit/s (con accesso FWA)	50 millisecondi
	profilo nominale in download di 50 Megabit/s (con accesso FWA)	50 millisecondi
	profilo nominale in download di 100 Megabit/s (con accesso FWA)	50 millisecondi
	profilo nominale in download di 200 Megabit/s (con accesso VDSL2)	70 millisecondi
	profilo nominale in download di 1 Gigabit/s (con accesso FTTH)	60 millisecondi
	profilo nominale in download di 2,5 Gigabit/s (con accesso FTTH)	60 millisecondi
Tasso di perdita dei pacchetti	Probabilità di perdita dei pacchetti	
	profilo nominale in download di 7 Megabit/s (con accesso FWA)	3 %
	profilo nominale in download di 30 Megabit/s (con accesso FWA)	3 %
	profilo nominale in download di 50 Megabit/s (con accesso FWA)	3 %
	profilo nominale in download di 100 Megabit/s (con accesso FWA)	3 %
	profilo nominale in download di 200 Megabit/s (con accesso VDSL2)	3 %
	profilo nominale in download di 1 Gigabit/s (con accesso FTTH)	3 %
	profilo nominale in download di 2,5 Gigabit/s (con accesso FTTH)	3 %