

Delibera n. 131/06/CSP

(Obiettivi di qualità dei servizi di accesso a internet da postazione fissa per l'anno 2021)

| Indicatore | Misura | Obiettivo |
|---|---|-----------|
| 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 | |
| | Percentile 95% del tempo di fornitura (1) | 40 giorni |
| | Percentile 99% del tempo di fornitura (1) | 80 giorni |
| | Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente (2) | 90,0 % |
| | Tempo medio di fornitura | 25 giorni |
| | Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto | 97,0% |
| 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 | 4,5 |
| Tempo di riparazione dei malfunzionamenti relativi a servizi di accesso ad internet a banda larga | Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti (3) | 20 ore |
| | Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti (3) | 60 ore |
| | Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto | 97,0% |
| | Tempo medio di riparazione | 35 ore |
| Addebiti contestati | Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo | 3,5 |

| Indicatore | Misura | Obiettivo |
|--------------------------------|--|---------------|
| Velocità trasmissione dati | Banda minima in download (Percentile 5° della velocità di trasmissione in download) | |
| | - profilo nominale in download di 20 Megabit/s (con accesso ADSL) (*) | 2,1 Megabit/s |
| | - profilo nominale in download di 100 Megabit/s (con accesso VDSL2) (*) | 21 Megabit/s |
| | - profilo nominale in download di 200 Megabit/s (con accesso VDSL2) (*) | 21 Megabit/s |
| | - profilo nominale in download di 1000 Megabit/s (con accesso FTTH) | 100 Megabit/s |
| | Banda minima in upload (Percentile 5° della velocità di trasmissione in download) | |
| | - profilo nominale in download di 1 Megabit/s (con accesso ADSL) (*) | 128 Kilobit/s |
| | - profilo nominale in download di 20 Megabit/s (con accesso VDSL2) (*) | 2 Megabit/s |
| Ritardo Trasmissione dati | - profilo nominale in download di 100 Megabit/s (con accesso FTTH) | 12 Megabit/s |
| | Ritardo massimo | |
| | - profilo nominale in download di 10 Megabit/s (con accesso ADSL) | 120 msec |
| | - profilo nominale in download di 100 Megabit/s (con accesso VDSL2) | 70 msec |
| Tasso di perdita dei pacchetti | - profilo nominale in download di 200 Megabit/s (con accesso VDSL2) | 70 msec |
| | - profilo nominale in download di 1000 Megabit/s (con accesso FTTH) | 50 msec |
| | Probabilità di perdita dei pacchetti | |
| | profili nominali in download di 20 Megabit/s (con accesso in tecnologia ADSL) | 0,2% |
| | profili nominali in download di 20 Megabit (con accesso in tecnologia VDSL2 o FTTH) | 0,1% |

(1) Per "Percentile 95% (o 99%) del tempo di fornitura" si intende il numero di giorni entro cui è stato soddisfatto il 95% (o il 99%) delle richieste.

(2) È in corso una rivisitazione del parametro, tenendo conto delle clausole contrattuali di nuovo inserimento.

(3) Per "Percentile 80% (o 95%) dei tempi di riparazione dei malfunzionamenti" si intende il numero di ore, a partire dalla segnalazione dei clienti, entro cui è stato riparato l'80% (o il 95%) dei malfunzionamenti.

(*) il valore riportato della velocità di accesso si riferisce al limite massimo disponibile su tecnologia ADSL/VDSL2 della rete Wind Tre. La velocità di aggancio dipende da diversi fattori come lunghezza del doppino, distanza dalla centrale, esistenza di interferenze