



**Delibera n. 131/06/CSP**

**(Obiettivi di qualità dei servizi di accesso a internet da postazione fissa per l'anno 2020)**

Indicatore	Misura	Obiettivo	1°Semestre
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	30 giorni
	Percentile 99% del tempo di fornitura (1)	80 giorni	70 giorni
	Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente (2)	90,0 %	99%
	Tempo medio di fornitura	25 giorni	25 giorni
	Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	97,0%	99,9%
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	3,1%
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti relativi ai servizi di accesso ad internet a banda larga	Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti (3)	26 ore	24 ore
	Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti (3)	70 ore	72 ore
	Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	97,0%	96,0%
	Tempo medio di riparazione	35 ore	36 ore
Addebiti contestati	Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo	3,5	3,5

**Risultati 1\* Semestre 2020**

Indicatore	Misura	Valori
Velocità trasmissione dati	<b>Banda minima in download (Percentile 5* della velocità di trasmissione in download)</b>	
	- profilo nominale in download di 20 Megabit/s (con accesso ADSL) (*)	16 Megabit/s
	- profilo nominale in download di 100 Megabit/s (con accesso VDSL2) (*)	92 Megabit/s
	- profilo nominale in download di 200 Megabit/s (con accesso VDSL2) (*)	-
	- profilo nominale in download di 1000 Megabit/s (con accesso FTTH)	-
	<b>Banda minima in upload (Percentile 5* della velocità di trasmissione in download)</b>	
	- profilo nominale in download di 1 Megabit/s (con accesso ADSL) (*)	869 Kilobit/s
	- profilo nominale in download di 20 Megabit/s (con accesso VDSL2) (*)	20 Megabit/s
	- profilo nominale in download di 100 Megabit/s (con accesso FTTH)	-
Ritardo Trasmissione dati	<b>Ritardo massimo</b>	
	- profilo nominale in download di 10 Megabit/s (con accesso ADSL)	12 msec
	- profilo nominale in download di 100 Megabit/s (con accesso VDSL2)	8 msec
	- profilo nominale in download di 200 Megabit/s (con accesso VDSL2)	-
	- profilo nominale in download di 1000 Megabit/s (con accesso FTTH)	-
Tasso di perdita dei pacchetti	<b>Probabilità di perdita dei pacchetti</b>	
	profili nominali in download di 20 Megabit/s (con accesso in tecnologia ADSL)	-
	profili nominali in download di 20 Megabit (con accesso in tecnologia VDSL2 o FTTH)	-