



Resoconti di qualità dei servizi di accesso a internet da postazione fissa annuale 2023

Delibera n. 131/06/CSP

Indicatore	Misura	Obiettivo	Annuale 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 telefonicheattive		
	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 a servizi di accesso ad internet a banda larga	Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti (3)	20 ore	20 ore
	Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti (3)	60 ore	60 ore
	Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	97,0%	97,0%
	Tempo medio di riparazione	35 ore	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	3,5

Risultati annuale 2023

	Misura	Valori
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) (*)	-16,3 Megabit/s
	- profilo nominale in download di 100 Megabit/s (con accesso VDSL2) (*)	92,0 Megabit/s
	- profilo nominale in download di 200 Megabit/s (con accesso VDSL2) (*)	-
	- profilo nominale in download di 1000 Megabit/s (con accesso FTTH)	-
	Banda minima in upload (Percentile 5° della velocità di trasmissione in download)	
	- profilo nominale in download di 1 Megabit/s (con accesso ADSL) (*)	865 Kilobit/s
	- profilo nominale in download di 20 Megabit/s (con accesso VDSL2) (*)	20,7 Megabit/s
	- profilo nominale in download di 100 Megabit/s (con accesso FTTH)	-
Ritardo Trasmissione dati	Ritardo massimo	
	- profilo nominale in download di 20 Megabit/s (con accesso ADSL)	16 msec
	- profilo nominale in download di 100 Megabit/s (con accesso VDSL2)	9,5 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	Probabilità di perdita dei pacchetti	
	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)	-

(*)

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