



Obiettivi di qualità dei servizi di telefonia vocale forniti su rete fissa per l'anno 2024

(ex delibera n. 156/23/CONS, Allegati 2-6)

Indicatore	Misura	Obiettivo 2024
Reclami sugli addebiti Valutazione annuale: 1 gennaio-31 dicembre (da comunicare entro giugno)	Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo	2%
Accuratezza della fatturazione Valutazione annuale: 1 gennaio-31 dicembre (da comunicare entro giugno)	Rapporto tra il numero delle fatture (indipendentemente dal periodo di emissione) oggetto di contestazioni riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi al cliente mediante un'altra fattura con rettifica o una nota di credito emesse nel periodo considerato e il numero totale di fatture emesse nello stesso periodo. La percentuale è calcolata considerando tutte le fatture oggetto di contestazione fondata per le quali il riaccredito al cliente è avvenuto nel periodo di riferimento, indipendentemente dal periodo a cui si riferisce la fattura errata, rapportate al numero di fatture emesse nel periodo considerato.	1,3%
Tempo di attivazione del servizio Valutazioni semestrali: da comunicare entro 30 settembre e 31 marzo. Valutazione annuale: da comunicare entro 30 giugno.	Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione;	
	Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione (1)	40 giorni
	Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione (1)	80 giorni
	Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile.	40%
	Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto.	40%
Tasso di malfunzionamento Valutazioni semestrali: da comunicare entro 30 settembre e 31 marzo. Valutazione annuale: da comunicare entro 30 giugno.	rapporto tra il numero di segnalazioni di malfunzionamenti, corrispondenti a disservizio o degrado ² , relativi al servizio voce e/o all'accesso Internet, e il numero medio di linee d'accesso.	4,5
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti Valutazioni semestrali: da comunicare entro 30 settembre e 31 marzo. Valutazione annuale: da comunicare entro 30 giugno.	Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti	35 ore
	Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti(2)	20 ore
	Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti (2)	60 ore
	Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	97%

(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) 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.

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	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
	- profilo nominale in download di 200 Megabit/s (con accesso VDSL2)	70 msec
Tasso di perdita dei pacchetti	- 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/s (con accesso in tecnologia VDSL2 o FTTH)	0,1%

(*) 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