

Obiettivi di qualità dei servizi di accesso a internet da postazione fissa per l'anno 2024

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

Indicatore	Misura	Obiettivo 2024
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 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 (2)	90,0 %
	Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	25 giorni
	Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	97,0%
Tassodi malfunzionamento dei servizi di accesso ad internet a banda larga	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 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 completati entro il tempo massimo contrattualmente previsto	97,0%
	Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti	35 ore
Reclami sugli addebiti	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
	- profilo nominale in download di 100 Megabit/s (con accesso FTTH)	12 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
	- profilo nominale in download di 1000 Megabit/s (con accesso FTTH)	50 msec
Tasso di perdita dei pacchetti	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%

(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