



**Obiettivi di qualità dei servizi di accesso ad Internet da postazione fissa per l'anno 2024**  
**(Delibera n. 156/23/CONS)**  
**Servizio FTTH e FTTC**

Indicatore	Definizione	Obiettivi di qualità per l'anno 2024
<b>Tempo di attivazione del servizio</b>	Tempo che intercorre tra il giorno in cui è stato registrato l'ordine dall'operatore e il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente il servizio	Percentile 95 del tempo di fornitura: 60 gg
		Percentile 99 del tempo di fornitura: 90 gg
		Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il Cliente: 99%
<b>Tasso di malfunzionamento</b>	Rapporto tra numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di linee d'accesso	Tasso di malfunzionamento: rapporto tra numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di linee d'accesso a larga banda, rilevate su base mensile, nel medesimo periodo: 8%
<b>Tempo di riparazione dei malfunzionamenti</b>	Tempo che intercorre tra la segnalazione di un malfunzionamento effettivo da parte del Cliente e il ripristino della completa funzionalità (riparazione del malfunzionamento)	Percentile 80 del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 50 ore
		Percentile 95: 100 ore
		Percentuale delle riparazioni completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto: 85%
		Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti: 55 ore
<b>Reclami sugli addebiti</b>	Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo	1%
<b>Accuratezza della fatturazione</b>	Percentuale di fatture oggetto di contestazioni riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi al cliente mediante un'altra fattura con rettifica o nota di credito rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo	1,8 %
<b>Velocità minime in download e in upload</b>	Velocità minime di trasmissione dati garantite dall'operatore	<b>FTTH:</b> -100 Mbps in Download e 20 Mbps in Upload <b>FTTC:</b> - 40 Mbps in Download e 4 Mbps in Upload La tipologia di connessione fornita dipende dalla architettura di rete presente sul territorio. Per il tuo indirizzo, la tecnologia fornita viene esposta nel documento di Sintesi Contrattuale.
<b>Velocità massime in download e in upload</b>	Velocità massime di trasmissione dati che l'utente può aspettarsi di sperimentare almeno una volta al giorno	<b>FTTH:</b> -Fino a 300 Mbps in Download e fino a 55 Mbps in Upload <b>FTTC:</b> - Fino a 50 Mbps in Download e fino a 15 Mbps in Upload La tipologia di connessione fornita dipende dalla architettura di rete presente sul territorio. Per il tuo indirizzo, la tecnologia fornita viene esposta nel documento di Sintesi Contrattuale.
<b>Velocità normalmente disponibili in download e in upload</b>	Velocità di trasmissione dati che un utente può aspettarsi di sperimentare per la maggior parte del tempo nell'utilizzo del servizio.	<b>FTTH:</b> -250 Mbps in Download e 40 Mbps in Upload <b>FTTC:</b> - 45 Mbps in Download e 10 Mbps in Upload La tipologia di connessione fornita dipende dalla architettura di rete presente sul territorio. Per il tuo indirizzo, la tecnologia fornita viene esposta nel documento di Sintesi Contrattuale.
<b>Ritardo massimo di trasmissione dati</b>	Il tempo necessario per trasmettere un pacchetto ICMP Echo Request/Reply (PING)	50msec per FTTH 70msec per FTTC
<b>Tasso massimo di perdita dei pacchetti</b>	Rapporto tra le prove di Ping che non hanno prodotto un valore di ritardo e il numero totale di Ping effettuati.	0,1%