

Obiettivi di qualità dei servizi di accesso ad Internet da postazione fissa per l'anno 2025
(Delibera n. 156/23/CONS)
Servizio FTTH e FTTC

Indicatore	Definizione	Obiettivi di qualità per l'anno 2025
Tempo di attivazione del servizio	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%
Tasso di malfunzionamento	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: 3,5%
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	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: 72 ore
		Percentile 95: 120 ore
		Percentuale delle riparazioni complete entro il tempo massimo contrattualmente previsto: 80%
		Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti: 40 ore
Reclami sugli addebiti	Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo	1%
Accuratezza della fatturazione	Percentuale di fatture oggetto di contestazioni riconosciute fondate che generano un riaccreditamento 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 %
Velocità minime in download e in upload	Velocità minime di trasmissione dati garantite dall'operatore	FTTH: -100 Mbps in Download e 20 Mbps in Upload FTTC: - 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.
Velocità massime in download e in upload	Velocità massime di trasmissione dati che l'utente può aspettarsi di sperimentare almeno una volta al giorno	FTTH: -Fino a 300 Mbps in Download e fino a 55 Mbps in Upload FTTC: - 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.
Velocità normalmente disponibili in download e in upload	Velocità di trasmissione dati che un utente può aspettarsi di sperimentare per la maggior parte del tempo nell'utilizzo del servizio.	FTTH: -250 Mbps in Download e 40 Mbps in Upload FTTC: - 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.
Ritardo massimo di trasmissione dati	Il tempo necessario per trasmettere un pacchetto ICMP Echo Request/Reply (PING)	50msec per FTTH 70msec per FTTC
Tasso massimo di perdita dei pacchetti	Rapporto tra le prove di Ping che non hanno prodotto un valore di ritardo e il numero totale di Ping effettuati.	0,1%

**Obiettivi di qualità dei servizi telefonici di contatto (call center) per l'anno 2025
(delibera AGCOM 79/09/CSP e successive modifiche/integrazioni)**

Tempo di navigazione	Intervallo di tempo intercorrente tra il momento in cui viene completata correttamente la selezione del numero del servizio telefonico di contatto e quello in cui può essere selezionata dall'utente chiamante la scelta che consente di parlare con un addetto , per presentare un reclamo.	70 secondi
Tempo di attesa	a) Intervallo di tempo intercorrente tra il momento in cui viene selezionata dall'utente la scelta di parlare con un addetto del call center all'interno del sistema interattivo di risposta (IVR) e l'effettivo inizio della conversazione; b) percentuale di chiamate entranti per le quali il tempo di risposta è inferiore a 20secondi.	a) 70 secondi b) 45%
Tasso di risoluzione dei reclami	Percentuale di reclami risolti senza che l'utente abbia la necessità di effettuare solleciti.	85%