



**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**

| <b>Indicatore</b>   | <b>Definizione</b>  | <b>Obiettivi di qualità per l'anno 2025</b>  |
|---|---|--|
| <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: 3,5%   |
| <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: 72 ore  |
|   |   | Percentile 95: 120 ore   |
|   |   | Percentuale delle riparazioni completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto: 80%   |
|   |   | Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti: 40 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><br>-100 Mbps in Download e 20 Mbps in Upload<br><b>FTTC:</b><br>- 40 Mbps in Download e 4 Mbps in Upload<br>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><br>-Fino a 300 Mbps in Download e fino a 55 Mbps in Upload<br><b>FTTC:</b><br>- Fino a 50 Mbps in Download e fino a 15 Mbps in Upload<br>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><br>-250 Mbps in Download e 40 Mbps in Upload<br><b>FTTC:</b><br>- 45 Mbps in Download e 10 Mbps in Upload<br>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<br>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%   |



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

|   |   |                         |
|---|---|-------------------------|
| <b>Tempo di navigazione</b>             | 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              |
| <b>Tempo di attesa</b>                  | 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;<br>b) percentuale di chiamate entranti per le quali il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi. | a) 70 secondi<br>b) 45% |
| <b>Tasso di risoluzione dei reclami</b> | Percentuale di reclami risolti senza che l'utente abbia la necessità di effettuare solleciti.   | 85%                     |