



**Obiettivi di qualità dei servizi di accesso ad Internet da postazione fissa per l'anno 2026
(Delibera n. 156/23/CONS)
Servizio FTTH e FTTC**

Indicatore	Definizione	Obiettivi di qualità per l'anno 2026
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 del servizio	Tempo medio di fornitura: 20 giorni
		Percentile95 del tempo di fornitura: 60 gg
		Percentile99 del tempo di fornitura: 90 gg
		Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto: 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: 21%
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: 124 ore
		Percentuale delle riparazioni completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto: 80%
		Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti: 48 ore
Reclami sugli addebiti	Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo	1,5%
Accuratezza della fatturazione	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 %
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%
Probabilità di fallimento della chiamata*	Rapporto, con riferimento alle chiamate nazionali, tra numero di chiamate non andate a buon fine e numero totale di tentativi di chiamata nel periodo preso in considerazione espresso in percentuale	NA
Tempo di instaurazione della chiamata*	L'intervallo di tempo, espresso in secondi, tra la ricezione da parte della rete dell'informazione di indirizzamento completa e la ricezione da parte del chiamante di un tono di occupato, libero o di risposta. *	NA

*Obbligatorietà sospesa fino alla conclusione delle valutazioni di cui all'articolo 12, comma 8 del regolamento.

**Obiettivi di qualità dei servizi telefonici di contatto (call center) per l'anno 2026
(Delibera AGCOM 255/24/CONS e successive modifiche/integrazioni)**

Tempo medio di risposta dell'operatore	Intervallo di tempo ricompreso tra l'istante in cui la chiamata raggiunge il servizio clienti e l'istante in cui l'utente viene messo in comunicazione con un addetto	150 secondi
Tasso di chiamate verso operatore servite entro 20 secondi	Percentuale delle chiamate in cui i clienti sono messi in attesa al massimo 20 secondi per parlare con un operatore dopo la selezione del numero o dell'opzione dell'IVR dove applicabile.	40%
Tempo di risoluzione dei reclami	Intervallo di tempo ricompreso tra l'istante in cui un fondato reclamo ricevuto dall'operatore e l'istante in cui la comunicazione dell'esito della gestione del reclamo viene inviata al cliente.	Tempo entro il quale l'80% dei reclami è risolto: 700 ore Tempo entro il quale il 90% dei reclami è risolto: 984 ore Percentuale di reclami risolti entro i termini previsti: 85%