



Obiettivi di qualità dei servizi di accesso ad Internet da postazione fissa per l'anno 2023
(Delibera n. 131/06/CSP; 244/08/CSP)

Servizio FTTH e FTTC

Indicatore	Definizione	Obiettivi di qualità per l'anno 2023
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: 40 gg
		Percentile 99 del tempo di fornitura: 60 gg
		Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il Cliente: 98%
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: 8%
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 e 95 del tempo di riparazione dei malfunzionamenti:
		Percentile 80: 38 ore
		Percentile 95: 100 ore
Tempi di risposta del servizio	Intervallo di tempo tra la ricezione da parte della rete delle informazioni di indirizzamento complete e l'istante in cui l'operatore umano risponde all'utente per fornire il servizio richiesto	Tempo minimo di navigazione su IVR per accedere all'operatore umano: 50"
		Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 60"
		Percentuale delle chiamate entranti il cui tempo di risposta è inferiore a 20": 50%
Addebiti contestati	La percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato (in forma scritta o in altra forma riconosciuta dall'operatore e tracciabile) rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo	Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo: 1%

Si intende per "percentile [x]%" il tempo, misurato in ore, entro il quale il [x]% delle richieste degli utenti è soddisfatto.

Obiettivi di qualità dei servizi di telefonici di contatto (call center) per l'anno 2023
(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.	100 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) 60 secondi b) 50%
Tasso di risoluzione dei reclami	Percentuale di reclami risolti senza che l'utente abbia la necessità di effettuare solleciti.	85%



**Qualità di servizio di accesso ad internet da postazione fissa resa ad uso dell'utente finale
(del. AGCOM 244/08/CSP; del. AGCOM 131/06/CSP)**

Velocità di trasmissione dati (banda minima di uploading e di downloading)	Velocità di trasmissione dati disponibile per i servizi Internet, misurata durante la trasmissione di file di prova trasmessi tra un sito remoto, in cui è posizionato un client, e un server, separatamente per il download e per l'upload, osservati per un periodo di tempo fissato.	FTTH: 20 Mbits di uploading e 100 Mbits di download FTTC: 4 Mbits di uploading e 40 Mbits di download 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 di trasmissione dati (ritardo massimo)	Il tempo necessario per trasmettere un pacchetto ICMP Echo Request/Reply (PING)	50 ms
Tasso 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%

In conformità a quanto previsto dalla Delibera AGCOM n. 244/08/CSP, in caso di discrepanza continuativa o regolarmente ricorrente tra la prestazione effettiva del servizio di accesso a Internet riguardante la velocità o altri parametri di qualità del servizio e la prestazione indicata nel contratto è possibile presentare un reclamo ai contatti sopra indicati dopo aver eseguito una verifica con il Ne.me.sys disponibile sul sito www.misurainternet.it. Qualora i livelli di qualità del servizio non siano ripristinati entro trenta giorni dalla presentazione del reclamo, hai la facoltà di recedere senza costi dal contratto per la parte relativa al servizio di accesso a Internet da postazione fissa, con preavviso di un mese, mediante comunicazione inviata all'operatore con lettera raccomandata o messaggio di posta elettronica certificata. In alternativa, hai altresì il diritto di modificare gratuitamente l'offerta sottoscritta, aderendo ad una offerta di prezzo inferiore con la medesima tecnologia sottostante e proporzionale alla qualità e alle caratteristiche del proprio collegamento per l'accesso ad Internet, qualora presente a listino.