

**Obiettivi di qualità dei servizi di accesso a internet da postazione fissa per l'anno 2022**

Delibera n. 131/06/CSP

INDICATORE	MISURA	OBIETTIVO 2022	NOTE
<b>TEMPO DI ATTIVAZIONE DEI SERVIZI DI ACCESSO AD INTERNET A BANDA LARGA</b>	<b>Attivazioni dei servizi di accesso ad internet a banda larga</b>		
	Percentile 95% del tempo di fornitura	35 giorni solari	Attivare, entro x giorni, l'accesso ad internet a banda larga sulla linea telefonica, al 95% dei clienti che lo richiedono
	Percentile 99% del tempo di fornitura	80 giorni solari	Attivare, entro x giorni, l'accesso ad internet a banda larga sulla linea telefonica, al 99% dei clienti che lo richiedono
	Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente	95%	Attivare, entro la data concordata, l'accesso ad internet a banda larga sulla linea telefonica al x% dei clienti che lo richiedono
	Tempo medio di fornitura	25 giorni solari	Attivare in un tempo mediamente non superiore a x giorni dalla richiesta l'accesso ad internet a banda larga
<b>TASSO DI MALFUNZIONAMENTO DEI SERVIZI DI ACCESSO AD INTERNET A BANDA LARGA</b>	Rapporto tra il numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e il numero medio di linee d'accesso a banda larga	12%	Ricevere un numero di segnalazioni per malfunzionamenti relativi all'accesso ad internet a banda larga che non superi il x% del numero di collegamenti a banda larga

INDICATORE	MISURA	OBIETTIVO 2022	NOTE
<b>TEMPO DI RIPARAZIONE DEI MALFUNZIONAMENTI RELATIVI A SERVIZI DI ACCESSO AD INTERNET A BANDA LARGA</b>	Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	38 ore	Riparare entro x ore dalla segnalazione l'80% dei malfunzionamenti relativi all'accesso a internet a banda larga
	Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	100 ore	Riparare entro x ore dalla segnalazione il 95% dei malfunzionamenti relativi all'accesso a internet a banda larga
	Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	92%	Riparare, entro le tempistiche previste da contratto, il x% dei malfunzionamenti segnalati relativi all'accesso ad internet a banda larga
	Tempo medio di riparazione	26 ore	Riparare in un tempo mediamente non superiore a x ore dalla segnalazione i malfunzionamenti relativi all'accesso ad internet a banda larga
<b>TEMPO DI RISPOSTA ALLE CHIAMATE AL SERVIZIO DI ASSISTENZA</b>	Tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta "operatore umano"	90 secondi	Garantire che il tempo di navigazione per accedere alla scelta "operatore umano" non superi i x secondi
	<b>Tempo di risposta dell'operatore umano dopo la selezione da parte dell'utente della scelta che consente di parlare con l'operatore umano</b>		
	Tempo medio di risposta dell'operatore umano	50 secondi	Garantire che l'operatore risponda entro x secondi
	Percentuale di chiamate in cui il tempo di risposta dell'operatore è inferiore a 20 secondi	50%	Garantire che la percentuale delle chiamate con risposta entro 20 secondi non superino il x% del totale chiamate con risposta operatore
<b>ADDEBITI CONTESTATI</b>	Rapporto tra il numero dei reclami su addebiti in fattura relativi a tutti i servizi di accesso ad internet (ricevuti nel periodo di rilevazione) e il numero totale di fatture emesse nello stesso periodo (servizi di accesso a banda larga)	3%	Garantire che i reclami ricevuti nell'anno, relativi all'accesso a internet a banda larga, non superino il x % delle Fatture emesse nell'anno stesso

Indicatori di qualità del Servizio di Accesso ad Internet, correlate misure e obiettivi ripartiti in base ai profili di velocità nominale di trasmissione dati delle singole offerte commercializzate da PostePay.

INDICATORE	MISURA	OBIETTIVO 2022
<b>VELOCITÀ DI TRASMISSIONE DATI</b>	<b>Banda minima in download (Percentile 5° della velocità di trasmissione in download)</b>	
	Profilo nominale in download di 100 Megabit/s (con accesso VDSL2)	40 Megabit/s
	Profilo nominale in download di 200 Megabit/s (con accesso EVDSL)	50 Megabit/s
	Profilo nominale in download di 1 Gigabit/s (con accesso FTTH)	250 Megabit/s
	<b>Banda minima in upload (Percentile 5° della velocità di trasmissione in upload)</b>	
	Profilo nominale in upload di 20 Megabit/s (con accesso VDSL2 e EVDSL)	4 Megabit/s
	Profilo nominale in upload di 200 Megabit/s (con accesso in tecnologia FTTH)	50 Megabit/s
	Profilo nominale in upload di 300 Megabit/s (con accesso in tecnologia FTTH)	50 Megabit/s
<b>RITARDO DI TRASMISSIONE DATI</b>	<b>Ritardo massimo</b>	
	Profilo nominale in download di 100 Megabit/s (con accesso VDSL2)	70 millisecondi
	Profilo nominale in download di 200 Megabit/s (con accesso EVDSL)	70 millisecondi
	Profilo nominale in download di 1 Gigabit/s (con accesso FTTH)	50 millisecondi
<b>TASSO DI PERDITA DEI PACCHETTI</b>	<b>Probabilità di perdita dei pacchetti</b>	
	Profilo nominale in download di 100 Megabit/s, 200 Megabit/s, 1 Gigabit/s (con accesso in tecnologia VDSL2 o FTTH)	0,1%