

## INDICATORI DI QUALITÀ PER IL SERVIZIO INTERNET SU INFRASTRUTTURA DI RETE IN FIBRA OTTICA OBIETTIVI 2022

INDICATORE	UNITÀ DI MISURA		MISURA
<b>Tempo di attivazione del servizio</b>	Percentile 95% del tempo di fornitura		<b>45 gg</b>
	Percentile 99% del tempo di fornitura		<b>70 gg</b>
	Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto (65 gg)		<b>99%</b>
	Tempo medio di attivazione		<b>60 gg</b>
<b>Tasso di malfunzionamento</b>	Rapporto tra il numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di accessi attivi su rete		<b>25%</b>
<b>Tempi di riparazione dei malfunzionamenti</b>	Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti		<b>14 ore</b>
	Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti		<b>48 ore</b>
	Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto		<b>95%</b>
	Tempo massimo di riparazione		<b>50 ore</b>
	Tempo medio di riparazione		<b>38 ore</b>
<b>Tempi di risposta alle chiamate al Servizio Clienti da parte di un operatore</b>	Tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta "operatore umano"		<b>39 sec</b>
	Tempo di risposta dell'operatore umano" dopo la selezione da parte dell'utente della scelta che consente di parlare con l'operatore umano"	Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	<b>30 sec</b>
		Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore ai 20 secondi	<b>65%</b>
<b>Addebiti contestati</b>	Rapporto tra il numero di reclami ricevuti nel periodo considerato ed il numero di fatture emesse nello stesso periodo		<b>2%</b>

INDICATORE	UNITÀ DI MISURA			MISURA	
<b>Velocità di trasmissione dati</b>		<b>Tipologia di accesso</b>	<b>Profili nominali</b>	<b>Velocità di accesso</b>	
	download	FTTH GPON	1 Gb/s	Velocità minima	30 Mb/s
	upload	FTTH GPON	200 Mb/s	Velocità minima	30 Mb/s
<b>Ritardo di trasmissione dati</b>	<b>Ritardo massimo</b>		<b>Per profilo nominale 1 Gb/s in download</b>	<b>30 msec</b>	
<b>Tasso di perdita dei pacchetti</b>	<b>Probabilità di perdita dei pacchetti PING</b>		<b>Per profilo nominale 1 Gb/s in download</b>	<b>0,10%</b>	