

INDICATORI DI QUALITÀ PER IL SERVIZIO INTERNET SU INFRASTRUTTURA DI RETE IN FIBRA OTTICA OBIETTIVI 2023

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

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