

## OBIETTIVI DI QUALITA' DEI SERVIZI DI ACCESSO AD INTERNET DA POSTAZIONE FISSA PER L'ANNO 2012

Indicatore	Misura	Obiettivo 2012
Tempo di attivazione dei servizi di accesso ad internet a banda larga	<b>Attivazioni dei servizi di accesso ad internet a banda larga su linee telefoniche già attive</b>	
	Percentile 95% del tempo di fornitura	25 giorni
	Percentile 99% del tempo di fornitura	50 giorni
	Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente	94 %
	Tempo medio di fornitura	9 giorni
	<b>Attivazioni dei servizi di accesso ad internet a banda larga su nuove linee telefoniche e su linee telefoniche traslocate</b>	
	Percentile 95% del tempo di fornitura	40 giorni
	Percentile 99% del tempo di fornitura	65 giorni
	Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente	94 %
	Tempo medio di fornitura	16 giorni
	<b>Attivazioni dei servizi di accesso ad internet a banda larga su linee telefoniche provenienti da altro operatore su cui era già attivo con il precedente operatore il servizio di accesso ad internet a banda larga</b>	
	Percentile 95% del tempo di fornitura	40 giorni
Percentile 99% del tempo di fornitura	85 giorni	
Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente	94 %	
Tempo medio di fornitura	16 giorni	
Tasso di malfunzionamento dei servizi di accesso ad internet a banda larga	Rapporto tra il numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e il numero medio di linee d'accesso a banda larga	16 %
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti relativi a servizi di accesso ad internet a banda larga	Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	40 ore
	Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	120 ore
	Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	92 %
	Tempo medio di riparazione	27 ore
Addebiti contestati	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	1,2 %
Indisponibilità del servizio di accesso ad internet in dial-up	Rapporto tra il tempo totale in cui nessun modem è disponibile ad accettare chiamate in dial-up ricevute nel periodo di rilevazione dell'indicatore ed il periodo di rilevazione stesso	2%

Segue tabella

Segue tabella

Velocità di trasmissione dati (*) (segue)	Banda minima in download (Percentile 5° della velocità di trasmissione in download)	
	○ Offerte con profilo nominale in download di 640 Kilobit/s	450 Kilobit/s
	○ Offerte con profilo nominale in download di 1,2 Megabit/s	800 Kilobit/s
	○ Offerte con profilo nominale in download di 2 Megabit/s	1 Megabit/s
	○ Offerte con profilo nominale in download di 4 Megabit/s	1,3 Megabit/s
	○ Offerte con profilo nominale in download di 7 Megabit/s	2,1 Megabit/s
	○ Offerte con profilo nominale in download di 10 Megabit/s	3,2 Megabit/s
	○ Offerte con profilo nominale in download di 20 Megabit/s	7,2 Megabit/s
	○ Offerte con profilo nominale in download di 100 Megabit/s	60 Megabit/s
	Banda minima in upload (Percentile 5° della velocità di trasmissione in upload)	
	○ Offerte con profilo nominale in upload di 256 Kilobit/s	100 Kilobit/s
	○ Offerte con profilo nominale in upload di 384 Kilobit/s	200 Kilobit/s
	○ Offerte con profilo nominale in upload di 512 Kilobit/s	250 Kilobit/s
	○ Offerte con profilo nominale in upload di 704 Kilobit/s	300 Kilobit/s
	○ Offerte con profilo nominale in upload di 1 Megabit/s	400 Kilobit/s
	○ Offerte con profilo nominale in upload di 10 Megabit/s	6 Megabit/s
	Banda massima in download (Percentile 95° della velocità di trasmissione in download)	
	○ Offerte con profilo nominale in download di 640 Kilobit/s	610 Kilobit/s
	○ Offerte con profilo nominale in download di 1,2 Megabit/s	1,1 Megabit/s
	○ Offerte con profilo nominale in download di 2 Megabit/s	1,9 Megabit/s
	○ Offerte con profilo nominale in download di 4 Megabit/s	3,7 Megabit/s
	○ Offerte con profilo nominale in download di 7 Megabit/s	6,3 Megabit/s
	○ Offerte con profilo nominale in download di 10 Megabit/s	8,6 Megabit/s
	○ Offerte con profilo nominale in download di 20 Megabit/s	16,7 Megabit/s
	○ Offerte con profilo nominale in download di 100 Megabit/s	80 Megabit/s
	Banda massima in upload (Percentile 95° della velocità di trasmissione in upload)	
	○ Offerte con profilo nominale in upload di 256 Kilobit/s	250 Kilobit/s
	○ Offerte con profilo nominale in upload di 384 Kilobit/s	380 Kilobit/s
	○ Offerte con profilo nominale in upload di 512 Kilobit/s	500 Kilobit/s
	○ Offerte con profilo nominale in upload di 704 Kilobit/s	600 Kilobit/s
	○ Offerte con profilo nominale in upload di 1 Megabit/s	850 Kilobit/s
	○ Offerte con profilo nominale in upload di 10 Megabit/s	8 Megabit/s
	Media (banda in download)	
	○ Offerte con profilo nominale in download di 640 Kilobit/s	530 Kilobit/s
	○ Offerte con profilo nominale in download di 1,2 Megabit/s	950 Kilobit/s
	○ Offerte con profilo nominale in download di 2 Megabit/s	1,4 Megabit/s
	○ Offerte con profilo nominale in download di 4 Megabit/s	2,5 Megabit/s
	○ Offerte con profilo nominale in download di 7 Megabit/s	4,2 Megabit/s
	○ Offerte con profilo nominale in download di 10 Megabit/s	5,9 Megabit/s
	○ Offerte con profilo nominale in download di 20 Megabit/s	12 Megabit/s
	○ Offerte con profilo nominale in download di 100 Megabit/s	70 Megabit/s
	Media (banda in upload)	
○ Offerte con profilo nominale in upload di 256 Kilobit/s	175 Kilobit/s	
○ Offerte con profilo nominale in upload di 384 Kilobit/s	290 Kilobit/s	
○ Offerte con profilo nominale in upload di 512 Kilobit/s	375 Kilobit/s	
○ Offerte con profilo nominale in upload di 704 Kilobit/s	475 Kilobit/s	
○ Offerte con profilo nominale in upload di 1 Megabit/s	625 Kilobit/s	
○ Offerte con profilo nominale in upload di 10 Megabit/s	7 Megabit/s	
Deviazione standard (banda in download)		
○ Offerte con profilo nominale in download di 640 Kilobit/s	100 Kilobit/s	
○ Offerte con profilo nominale in download di 1,2 Megabit/s	100 Kilobit/s	
○ Offerte con profilo nominale in download di 2 Megabit/s	200 Kilobit/s	
○ Offerte con profilo nominale in download di 4 Megabit/s	450 Kilobit/s	
○ Offerte con profilo nominale in download di 7 Megabit/s	800 Kilobit/s	
○ Offerte con profilo nominale in download di 10 Megabit/s	1,1 Megabit/s	
○ Offerte con profilo nominale in download di 20 Megabit/s	2 Megabit/s	
○ Offerte con profilo nominale in download di 100 Megabit/s	10 Megabit/s	

Segue tabella

Segue tabella

<i>(segue)</i>  Velocità di trasmissione dati (*)	Deviazione standard (banda in upload)	
	○ Offerte con profilo nominale in upload di 256 Kilobit/s	20 Kilobit/s
	○ Offerte con profilo nominale in upload di 384 Kilobit/s	50 Kilobit/s
	○ Offerte con profilo nominale in upload di 512 Kilobit/s	80 Kilobit/s
	○ Offerte con profilo nominale in upload di 704 Kilobit/s	120 Kilobit/s
	○ Offerte con profilo nominale in upload di 1 Megabit/s	200 Kilobit/s
	○ Offerte con profilo nominale in upload di 10 Megabit/s	2 Megabit/s
Ritardo di trasmissione dati	Ritardo massimo	
	○ Offerte con profilo nominale in download di 640 Kilobit/s	180 millisecondi
	○ Offerte con profilo nominale in download di 1,2 Megabit/s	180 millisecondi
	○ Offerte con profilo nominale in download di 2 Megabit/s	170 millisecondi
	○ Offerte con profilo nominale in download di 4 Megabit/s	160 millisecondi
	○ Offerte con profilo nominale in download di 7 Megabit/s	150 millisecondi
	○ Offerte con profilo nominale in download di 10 Megabit/s	140 millisecondi
	○ Offerte con profilo nominale in download di 20 Megabit/s	120 millisecondi
	○ Offerte con profilo nominale in download di 100 Megabit/s	60 millisecondi
	Ritardo medio	
	○ Offerte con profilo nominale in download di 640 Kilobit/s	140 millisecondi
	○ Offerte con profilo nominale in download di 1,2 Megabit/s	140 millisecondi
	○ Offerte con profilo nominale in download di 2 Megabit/s	120 millisecondi
	○ Offerte con profilo nominale in download di 4 Megabit/s	120 millisecondi
	○ Offerte con profilo nominale in download di 7 Megabit/s	100 millisecondi
	○ Offerte con profilo nominale in download di 10 Megabit/s	90 millisecondi
	○ Offerte con profilo nominale in download di 20 Megabit/s	80 millisecondi
	○ Offerte con profilo nominale in download di 100 Megabit/s	30 millisecondi
	Deviazione standard	
	○ Offerte con profilo nominale in download di 640 Kilobit/s	80 millisecondi
	○ Offerte con profilo nominale in download di 1,2 Megabit/s	80 millisecondi
	○ Offerte con profilo nominale in download di 2 Megabit/s	60 millisecondi
	○ Offerte con profilo nominale in download di 4 Megabit/s	60 millisecondi
	○ Offerte con profilo nominale in download di 7 Megabit/s	40 millisecondi
○ Offerte con profilo nominale in download di 10 Megabit/s	36 millisecondi	
○ Offerte con profilo nominale in download di 20 Megabit/s	30 millisecondi	
○ Offerte con profilo nominale in download di 100 Megabit/s	20 millisecondi	
Tasso di perdita dei pacchetti	Probabilità di perdita dei pacchetti PING	
	○ Offerte con profilo nominale in download di 640 Kilobit/s	0,7%
	○ Offerte con profilo nominale in download di 1,2 Megabit/s	0,7%
	○ Offerte con profilo nominale in download di 2 Megabit/s	0,5%
	○ Offerte con profilo nominale in download di 4 Megabit/s	0,5%
	○ Offerte con profilo nominale in download di 7 Megabit/s	0,2%
	○ Offerte con profilo nominale in download di 10 Megabit/s	0,15%
	○ Offerte con profilo nominale in download di 20 Megabit/s	0,1%
○ Offerte con profilo nominale in download di 100 Megabit/s	0,1%	

- (\*) Nelle aree incluse nel Progetto anti digital divide (vedi sul sito [www.telecomitalia.it](http://www.telecomitalia.it), nella sezione "info consumatori – Progetto anti digital divide", l'elenco dei comuni con velocità nominale di trasmissione di 640 Kilobit/s in download e di 256 Kilobit/s in upload) per quanto riguarda la velocità di trasmissione gli obiettivi sono:
- **banda minima:** 300 Kilobit/s in download e di 100 Kilobit/s in upload;
  - **banda massima:** 460 Kilobit/s in download e di 250 Kilobit/s in upload;
  - **media:** 380 Kilobit/s in download e di 175 Kilobit/s in upload;
  - **deviazione standard:** 100 Kilobit/s in download e di 20 Kilobit/s in upload.