

## OBIETTIVI DI QUALITA' DEI SERVIZI DI ACCESSO AD INTERNET DA POSTAZIONE FISSA PER L'ANNO 2017

Indicatore	Misura	Obiettivo 2017
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 attive</b>	
	Percentile 95% del tempo di fornitura	24 giorni
	Percentile 99% del tempo di fornitura	48 giorni
	Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente	95,0 %
	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	35 giorni
	Percentile 99% del tempo di fornitura	60 giorni
	Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente	95,0 %
	Tempo medio di fornitura	15 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	35 giorni
Percentile 99% del tempo di fornitura	80 giorni	
Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente	95,0 %	
Tempo medio di fornitura	15 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	12,0 %
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti relativi a servizi di accesso ad internet a banda larga	Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	38 ore
	Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	100 ore
	Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	92,0 %
	Tempo medio di riparazione	26 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 (servizi di accesso a banda stretta)	1,4 %
	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)	1,4 %

Segue tabella

Segue tabella

Indicatore	Misura	Obiettivo 2017	
Velocità di trasmissione dati	<b>Banda minima in download</b> (Percentile 5° della velocità di trasmissione in download) <sup>(*)</sup>		
	o profilo nominale in download di 640 Kilobit/s (con accesso ADSL)	450 Kilobit/s	
	o profilo nominale in download di 1,2 Megabit/s (con accesso ADSL)	800 Kilobit/s	
	o profilo nominale in download di 2 Megabit/s (con accesso ADSL)	1 Megabit/s	
	o profilo nominale in download di 4 Megabit/s (con accesso ADSL)	1,3 Megabit/s	
	o profilo nominale in download di 7 Megabit/s (con accesso ADSL)	2,1 Megabit/s	
	o profilo nominale in download di 10 Megabit/s (con accesso ADSL)	3,2 Megabit/s	
	o profilo nominale in download di 20 Megabit/s	(con accesso in tecnologia ADSL) (con accesso in tecnologia VDSL2)	7,2 Megabit/s 14 Megabit/s
	o profilo nominale in download di 30 Megabit/s (con accesso VDSL2)		21 Megabit/s
	o profilo nominale in download di 50 Megabit/s	(con accesso in tecnologia VDSL2) (con accesso in tecnologia FTTH)	31 Megabit/s 40 Megabit/s
	o profilo nominale in download di 100 Megabit/s	(con accesso in tecnologia VDSL2) (con accesso in tecnologia FTTH)	40 Megabit/s 60 Megabit/s
	o profilo nominale in download di 300 Megabit/s (con accesso FTTH)		180 Megabit/s
		<b>Banda minima in upload</b> (Percentile 5° della velocità di trasmissione in upload) <sup>(*)</sup>	
	o profilo nominale in upload di 256 Kilobit/s (con accesso ADSL)		100 Kilobit/s
	o profilo nominale in upload di 384 Kilobit/s (con accesso ADSL)		200 Kilobit/s
	o profilo nominale in upload di 512 Kilobit/s (con accesso ADSL)		250 Kilobit/s
	o profilo nominale in upload di 704 Kilobit/s (con accesso ADSL)		300 Kilobit/s
	o profilo nominale in upload di 1 Megabit/s (con accesso ADSL)		400 Kilobit/s
	o profilo nominale in upload di 3 Megabit/s (con accesso in tecnologia VDSL2)		1,2 Megabit/s
	o profilo nominale in upload di 10 Megabit/s	(con accesso in tecnologia VDSL2) (con accesso in tecnologia FTTH)	2 Megabit/s 6 Megabit/s
o profilo nominale in upload di 20 Megabit/s	(con accesso in tecnologia VDSL2) (con accesso in tecnologia FTTH)	4 Megabit/s 12 Megabit/s	
Ritardo di trasmissione dati	<b>Ritardo massimo</b>		
	o profilo nominale in download di 640 Kilobit/s (con accesso ADSL)	180 millisecondi	
	o profilo nominale in download di 1,2 Megabit/s (con accesso ADSL)	180 millisecondi	
	o profilo nominale in download di 2 Megabit/s (con accesso ADSL)	170 millisecondi	
	o profilo nominale in download di 4 Megabit/s (con accesso ADSL)	160 millisecondi	
	o profilo nominale in download di 7 Megabit/s (con accesso ADSL)	150 millisecondi	
	o profilo nominale in download di 10 Megabit/s (con accesso ADSL)	140 millisecondi	
	o profilo nominale in download di 20 Megabit/s	(con accesso ADSL) (con accesso in tecnologia VDSL2)	120 millisecondi 100 millisecondi
	o profilo nominale in download di 30 Megabit/s (con accesso VDSL2)		80 millisecondi
	o profilo nominale in download di 50 Megabit/s	(con accesso in tecnologia VDSL2) (con accesso in tecnologia FTTH)	75 millisecondi 70 millisecondi
	o profilo nominale in download di 100 Megabit/s	(con accesso in tecnologia VDSL2) (con accesso in tecnologia FTTH)	70 millisecondi 60 millisecondi
	o profilo nominale in download di 300 Megabit/s (con accesso FTTH)		50 millisecondi

Segue tabella

Segue tabella

Indicatore	Misura	Obiettivo 2017
Tasso di perdita dei pacchetti	<b>Probabilità di perdita dei pacchetti</b>	
	o profilo nominale in download di 640 Kilobit/s (con accesso ADSL)	0,7%
	o profilo nominale in download di 1,2 Megabit/s (con accesso ADSL)	0,7%
	o profilo nominale in download di 2 Megabit/s (con accesso ADSL)	0,5%
	o profilo nominale in download di 4 Megabit/s (con accesso ADSL)	0,5%
	o profilo nominale in download di 7 Megabit/s (con accesso ADSL)	0,2%
	o profili nominali in download di 10 Megabit/s (con accesso ADSL)	0,15%
	o profili nominali in download di 20 Megabit/s, 30 Megabit/s, 50 Megabit/s, 100 Megabit/s, 300 Megabit/s (con ADSL o VDSL2 o FTTH)	0,1%

(\*) Nelle aree incluse nel Progetto anti digital divide (vedi sul sito [www.tim.it](http://www.tim.it) l'elenco dei comuni con velocità nominale di trasmissione di 640 Kilobit/s in download e di 256 Kilobit/s in upload), l'obiettivo di **banda minima in download è 300 Kilobit/s** e l'obiettivo di **banda minima in upload è di 100 Kilobit/s**.