

***Relazione sugli indicatori di qualità dei
servizi di accesso ad internet da
postazione fissa forniti da TIM***

ANNO 2019

Il presente documento riporta gli indicatori di qualità **dei servizi di accesso ad internet da postazione fissa forniti da TIM**, in base a quanto stabilito dall'art. 10 della delibera 179/03/CSP e dalle delibere 131/06/CSP s.m.i.

Per ogni indicatore sono riportati:

- **le misure effettuate;**
- **gli obiettivi per il 2019 fissati in relazione a ciascuna misura;**
- **i consuntivi relativi al 1° e al 2° semestre** (per quegli indicatori per i quali le delibere prevedono anche i consuntivi semestrali) **e all'intero anno 2019;**
- **la definizione dell'indicatore;**
- **le note esplicative di come sono rilevate le misure;**
- **i periodi di rilevazione.**

I valori consuntivati, a seguito delle misurazioni effettuate a livello regionale dalla Fondazione Ugo Bordoni (FUB), sulla qualità delle connessioni ad internet broadband sono pubblicati su www.misurainternet.it

Tempo di attivazione dei servizi di accesso ad internet a banda larga

Indicatore	Misure	Obiettivi 2019	Consuntivi 1° sem. 2019	Consuntivi 2° sem. 2019	Consuntivi 2019
Tempo di attivazione dei servizi di accesso ad internet a banda larga	Attivazioni dei servizi di accesso ad internet a banda larga su linee telefoniche attive				
	- Percentile 95% del tempo di fornitura	24 giorni	17 giorni	26 giorni	22 giorni
	- Percentile 99% del tempo di fornitura	48 giorni	33 giorni	41 giorni	38 giorni
	- Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente	95,0 %	99,9 %	99,1 %	99,4 %
	- Tempo medio di fornitura	9 giorni	6 giorni	10 giorni	8 giorni
	Attivazioni dei servizi di accesso ad internet a banda larga su nuove linee telefoniche e su linee telefoniche traslocate				
	- Percentile 95% del tempo di fornitura	35 giorni	20 giorni	22 giorni	21 giorni
	- Percentile 99% del tempo di fornitura	60 giorni	35 giorni	41 giorni	38 giorni
	- Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente	95,0 %	99,7 %	99,6 %	99,7 %
	- Tempo medio di fornitura	15 giorni	7 giorni	8 giorni	7 giorni
	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				
	- Percentile 95% del tempo di fornitura	35 giorni	62 giorni	71 giorni	62 giorni
	- Percentile 99% del tempo di fornitura	80 giorni	84 giorni	162 giorni	102 giorni
	- Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente	95,0 %	65,7 %	76,5 %	67,9 %
	- Tempo medio di fornitura	15 giorni	19 giorni	23 giorni	20 giorni

Altre informazioni:	Anno 2019
Numerosità degli ordini validi eseguiti nel 2019 suddivisi per:	
1. attivazioni dei Servizi di accesso ad internet su linee telefoniche attive	n. 43.574
2. attivazioni dei Servizi di accesso ad internet su nuove linee telefoniche e su linee telefoniche traslocate	n. 718.224
3. attivazioni dei Servizi di accesso ad internet 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	n. 84

Definizione

Il tempo, misurato in giorni solari, che intercorre tra il giorno in cui è stato ricevuto l'ordine valido dall'operatore ed il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente il servizio.

Note

- sono soggetti a rilevazione i servizi di accesso a banda larga, indipendentemente dalla tecnologia utilizzata;
- il servizio si intende disponibile per l'uso quando è funzionante e quindi quando anche eventuali apparati installati dall'operatore presso il domicilio dell'utente sono funzionanti;
- le rilevazioni sono censuarie: sono presi in considerazione tutti gli ordini validi pervenuti nel periodo di rilevazione;
- sono misurati separatamente gli ordini di attivazione del servizio di accesso ad internet a larga banda, nei casi di:
 1. attivazione del servizio su linea telefonica già attiva;
 2. contestuale ordine di passaggio della linea telefonica da altro operatore;
 3. contestuale ordine di attivazione/trasloco della linea telefonica su cui attivare il servizio di accesso ad internet
- sono esclusi i casi in cui l'eventuale ritardo nell'attivazione del servizio, rispetto alla data concordata, non dipende dalla volontà di Telecom Italia: 1) assenza del cliente all'appuntamento concordato; 2) inaccessibilità dei locali; 3) rinvio richiesto dal cliente; 4) successivi ripensamenti del cliente circa la volontà o meno di dar corso alla richiesta di attivazione del servizio; 5) necessità di autorizzazioni da parte di pubbliche amministrazioni o di soggetti terzi;
- nei casi in cui non è stata concordata una data con il cliente, per data concordata si assume quella relativa al termine contrattuale;
- le attivazioni dei servizi di accesso ad internet a banda larga su nuove linee telefoniche sono realizzati in modo pressoché contestuale; conseguentemente il tempo medio esposto considera il tempo complessivo dell'attività.

Periodi di rilevazione

- 1° semestre = dal 1° gennaio al 30 giugno;
- 2° semestre = dal 1° luglio al 31 dicembre;
- Annuale = dal 1° gennaio al 31 dicembre.

Tasso di malfunzionamento dei servizi di accesso ad internet a banda larga

Indicatore	Misura	Obiettivi 2019	Consuntivi 1° sem. 2019	Consuntivi 2° sem. 2019	Consuntivi 2019
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 %	6,3 %	5,1 %	5,7 %

Definizione

Rapporto tra il numero delle segnalazioni fatte dagli utenti, relative a malfunzionamenti effettivi, durante il periodo di riferimento e il numero medio di linee di accesso a larga banda, rilevate su base mensile, nel medesimo periodo.

Note

- sono soggetti a rilevazione i servizi di accesso a banda larga, indipendentemente dalla tecnologia utilizzata;
- la rilevazione è censuaria: sono prese in considerazione tutte le segnalazioni, relative a malfunzionamenti effettivi, pervenute nel periodo di rilevazione;
- i malfunzionamenti effettivi sono quelli che sono riscontrati da Telecom Italia come pertinenti alla propria rete e che dipendono da guasti di rete o di apparati di rete di Telecom Italia, anche se installati nei locali del cliente;
- sono escluse le segnalazioni relative a malfunzionamenti non riscontrati;
- sono escluse le segnalazioni relative a guasti di apparecchiature terminali d'utente;
- a fronte di più segnalazioni riguardanti uno stesso guasto viene computata sola la prima segnalazione.

Periodi di rilevazione

1° semestre = dal 1° gennaio al 30 giugno;

2° semestre = dal 1° luglio al 31 dicembre

Annuale = dal 1° gennaio al 31 dicembre

**Tempo di riparazione dei malfunzionamenti
relativi a servizi di accesso ad internet a banda larga**

Indicatore	Misure	Obiettivi 2019	Consuntivi 1° sem. 2019	Consuntivi 2° sem. 2019	Consuntivi 2019
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	23 ore	25 ore	24 ore
	– Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	100 ore	66 ore	65 ore	65 ore
	– Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	92,0 %	96,9 %	96,9 %	96,9 %
	– Tempo medio di riparazione	26 ore	15 ore	16 ore	15 ore

Definizione

Il tempo, misurato in ore solari, trascorso tra la segnalazione di un malfunzionamento effettivo da parte del cliente e la riparazione del malfunzionamento medesimo.

Note

- sono soggetti a rilevazione i servizi di accesso a banda larga, indipendentemente dalla tecnologia utilizzata;
- le rilevazioni sono censuarie: sono prese in considerazione tutte le riparazioni completate nel periodo di rilevazione, indipendentemente da quando sono stati segnalati i malfunzionamenti;
- i malfunzionamenti effettivi sono quelli che sono riscontrati da Telecom Italia come pertinenti alla propria rete e che dipendono da guasti di rete o di apparati di rete di Telecom Italia, anche se installati nei locali del cliente;
- sono escluse le segnalazioni relative a malfunzionamenti non riscontrati;
- sono escluse le segnalazioni relative a guasti di apparecchiature terminali d'utente;
- a fronte di più segnalazioni riguardanti uno stesso guasto viene computata solo la prima segnalazione.
- sono esclusi i casi in cui la riparazione richiede un intervento presso la sede dell'utente ed il ritardo, rispetto al tempo massimo contrattualmente previsto, non dipende dalla volontà di Telecom Italia (assenza del cliente all'appuntamento concordato; inaccessibilità dei locali; rinvio richiesto dal cliente);
- sono esclusi dalla rilevazione i malfunzionamenti relativi a servizi che non prevedono un tempo standard (servizi forniti in base ad accordi specifici che prevedono un tempo di riparazione più veloce rispetto a quello previsto nei contratti standard).

Periodi di rilevazione

1° semestre = dal 1° gennaio al 30 giugno;

2° semestre = dal 1° luglio al 31 dicembre

Annuale = dal 1° gennaio al 31 dicembre

Addebiti contestati

Indicatore	Misure	Obiettivi 2019	Consuntivi 2019
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 %	0 %
	- 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 %	0,40 %

Altre informazioni	Anno 2019
- Reclami ricevuti nel periodo di riferimento e relativi a propri servizi di accesso a banda stretta	n. 47
- Reclami ricevuti nel periodo di riferimento e relativi a servizi di accesso a banda stretta di altri operatori	n. 235

Definizione

La percentuale di fatture reclamate (nel periodo di rilevazione) per addebiti a servizi di accesso ad internet a banda larga e a banda stretta rispetto al numero totale di fatture emesse nello stesso periodo.

Note

- le rilevazioni sono censuarie: sono presi in considerazione tutti i reclami (in forma scritta o in altra forma riconosciuta dall'operatore e tracciabile) ricevuti nel periodo di rilevazione, indipendentemente dalla loro fondatezza, e riferiti ad addebiti inerenti a servizi di accesso ad internet a banda larga e a banda stretta;
- al denominatore si considerano tutte le fatture emesse nel periodo di rilevazione.

Periodi di rilevazione

Annuale = dal 1° gennaio al 31 dicembre