

**Delibera n. 131/06/CSP e Delibera 244/08/CSP smi
(Direttiva sulla qualità dei servizi di accesso a internet da postazione fissa)**

Indicatore	Misura	Obiettivo 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 (1)	24 giorni
	Percentile 99% del tempo di fornitura (1)	48 giorni
	Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente	95,0 %
	Tempo medio di fornitura	9 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 (1)	35 giorni
	Percentile 99% del tempo di fornitura (1)	60 giorni
	Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente	95,0 %
	Tempo medio di fornitura	15 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 (1)	35 giorni
	Percentile 99% del tempo di fornitura (1)	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 (2)	38 ore
	Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti (2)	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 %

(1) Per "Percentile 95% (o 99%) del tempo di fornitura" si intende il numero di giorni entro cui è stato soddisfatto il 95% (o il 99%) delle richieste.

(2) Per "Percentile 80% (o 95%) dei tempi di riparazione dei malfunzionamenti" si intende il numero di ore, a partire dalla segnalazione dei clienti, entro cui è stato riparato l'80% (o il 95%) dei malfunzionamenti.

Segue tabella

Segue tabella

Indicatore	Misura	Obiettivo 2019	
Velocità di trasmissione dati	Banda minima in download (Percentile 5° della velocità di trasmissione in download) (*)		
	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 ADSL)	7,2 Megabit/s
		(con accesso VDSL2)	14 Megabit/s
	o profilo nominale in download di 30 Megabit/s	(con accesso VDSL2)	21 Megabit/s
		(con accesso FTTH)	24 Megabit/s
	o profilo nominale in download di 50 Megabit/s	(con accesso VDSL2)	31 Megabit/s
		(con accesso FTTH)	40 Megabit/s
	o profilo nominale in download di 100 Megabit/s	(con accesso VDSL2)	40 Megabit/s
		(con accesso FTTH)	60 Megabit/s
	o profilo nominale in download di 200 Megabit/s (con accesso VDSL2)		50 Megabit/s
	o profilo nominale in download di 300 Megabit/s (con accesso FTTH)		180 Megabit/s
	o profilo nominale in download di 1000 Megabit/s (con accesso FTTH)		250 Megabit/s
		Banda minima in upload (Percentile 5° della velocità di trasmissione in upload) (*)	
	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 3 Megabit/s	(con accesso VDSL2)	1,2 Megabit/s	
	(con accesso FTTH)	2 Megabit/s	
o profilo nominale in upload di 10 Megabit/s	(con accesso VDSL2)	2 Megabit/s	
	(con accesso FTTH)	6 Megabit/s	
o profilo nominale in upload di 20 Megabit/s	(con accesso VDSL2)	4 Megabit/s	
	(con accesso FTTH)	12 Megabit/s	
o profilo nominale in upload di 100 Megabit/s (con FTTH)		50 Megabit/s	
Ritardo di trasmissione dati	Ritardo massimo		
	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)	120 millisecondi
		(con accesso VDSL2)	100 millisecondi
	o profilo nominale in download di 30 Megabit/s	(con accesso VDSL2)	80 millisecondi
		(con accesso FTTH)	78 millisecondi
	o profilo nominale in download di 50 Megabit/s	(con accesso VDSL2)	75 millisecondi
		(con accesso FTTH)	70 millisecondi
	o profilo nominale in download di 100 Megabit/s	(con accesso VDSL2)	70 millisecondi
		(con accesso FTTH)	60 millisecondi
	o profilo nominale in download di 200 Megabit/s (con accesso VDSL2)		70 millisecondi
o profilo nominale in download di 300 Megabit/s (con accesso FTTH)		50 millisecondi	
o profilo nominale in download di 1000 Megabit/s (con accesso FTTH)		50 millisecondi	

Segue tabella

Segue tabella

Indicatore	Misura	Obiettivo 2019
Tasso di perdita dei pacchetti	Probabilità di perdita dei pacchetti	
	○ profilo nominale in download di 640 Kilobit/s (con accesso ADSL)	0,7%
	○ profilo nominale in download di 1,2 Megabit/s (con accesso ADSL)	0,7%
	○ profilo nominale in download di 2 Megabit/s (con accesso ADSL)	0,5%
	○ profilo nominale in download di 4 Megabit/s (con accesso ADSL)	0,5%
	○ profilo nominale in download di 7 Megabit/s (con accesso ADSL)	0,2%
	○ profilo nominale in download di 10 Megabit/s (con accesso ADSL)	0,15%
	○ profili nominali in download di 20 Megabit/s, 30 Megabit/s, 50 Megabit/s, 100 Megabit/s, 200 Megabit/s, 300 Megabit/s, 1000 Megabit/s (con accesso in tecnologia ADSL o VDSL2 o FTTH)	0,1%

(*) Nelle aree incluse nel Progetto anti digital divide l'obiettivo di **banda minima in download è 300 Kilobit/s** e l'obiettivo di **banda minima in upload è di 100 Kilobit/s** (vedi l'elenco dei comuni con velocità nominale di trasmissione di 640 Kilobit/s in download e di 256 Kilobit/s in upload su <https://www.tim.it/assistenza/per-i-consumatori/info-consumatori-fisso/estensione-copertura-adsl#section4>).