

Qualità dei servizi di accesso ad internet da postazione fissa - Delibere n. 131/06/CSP, 244/08/CSP, 400/10/CONS e 151/12/CONS

OPERATORE: TIM

Anno di riferimento:	2018	Periodo di rilevazione dei dati:	1° SEM.	
			2° SEM.	
			ANNO Intero	X

Per.	Denominazione indicatore	servizi cui si applica	Misura	Unità di misura	Valore rilevato
S/A	Tempo di attivazione dei servizi di accesso ad internet a banda larga	Servizi di accesso ad internet a banda larga su linee telefoniche attive	percentile 95% del tempo di fornitura	giorni	13
			percentile 99% del tempo di fornitura	giorni	35
			Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente	%	98,5
			Tempo medio di fornitura	giorni	4
			Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	n.	416.531
		Servizi di accesso ad internet a banda larga su nuove linee telefoniche e su linee telefoniche traslocate	percentile 95% del tempo di fornitura	giorni	23
			percentile 99% del tempo di fornitura	giorni	47
			Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente	%	99,2
			Tempo medio di fornitura	giorni	9
			Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	n.	1.002.254
		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	giorni	71
			percentile 99% del tempo di fornitura	giorni	112
Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente	%		82,0		
Tempo medio di fornitura	giorni		20		
Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	n.		984		
S/A	Tasso di malfunzionamento dei servizi di accesso ad internet a banda larga	Servizi di accesso ad internet a banda larga realizzato con strutture proprie	Rapporto tra il numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e il numero medio di linee d'accesso a banda larga	%	7,1
S/A	Tempo di riparazione dei malfunzionamenti relativi a servizi di accesso ad internet a banda larga	Servizi di accesso ad internet a banda larga	Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	27
			Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	85
			Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	95,0
			Tempo medio di riparazione	ore	20

Qualità dei servizi di accesso ad internet da postazione fissa - Delibere n. 131/06/CSP, 244/08/CSP, 400/10/CONS e 151/12/CONS

OPERATORE: **TIM**

Anno di riferimento: 2018	Periodo di rilevazione dei dati:	1° SEM.	
		2° SEM.	
		ANNO Intero	X

Per.	Denominazione indicatore	servizi cui si applica	Misura	Unità di misura	Valore rilevato
A	Addebiti contestati	servizi di accesso a Internet a banda stretta	Rapporto tra il numero dei reclami su addebiti in fattura relativi a servizi di accesso ad internet ricevuti nel periodo di rilevazione e il numero totale di fatture emesse nello stesso periodo	%	0,0
		servizi di accesso a Internet a banda larga	Rapporto tra il numero dei reclami su addebiti in fattura relativi a servizi di accesso ad internet ricevuti nel periodo di rilevazione e il numero totale di fatture emesse nello stesso periodo	%	0,40

LEGENDA

Per. = Periodicità della rilevazione; S/A = Semestrale ed annuale; A = Annuale

NOTA

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