

## OBIETTIVI DI QUALITA' DEI SERVIZI DI ACCESSO AD INTERNET DA POSTAZIONE FISSA PER L'ANNO 2016

Indicatore	Misura	Obiettivo
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	<b>24 giorni</b>
	Percentile 99% del tempo di fornitura	<b>48 giorni</b>
	Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente	<b>95,0 %</b>
	Tempo medio di fornitura	<b>9 giorni</b>
	<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	<b>35 giorni</b>
	Percentile 99% del tempo di fornitura	<b>60 giorni</b>
	Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente	<b>95,0 %</b>
	Tempo medio di fornitura	<b>15 giorni</b>
	<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	<b>35 giorni</b>
	Percentile 99% del tempo di fornitura	<b>80 giorni</b>
	Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente	<b>95,0 %</b>
	Tempo medio di fornitura	<b>15 giorni</b>
	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
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti relativi a servizi di accesso ad internet a banda larga	Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	<b>38 ore</b>
	Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	<b>100 ore</b>
	Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	<b>92,0 %</b>
	Tempo medio di riparazione	<b>26 ore</b>
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)	<b>1,4 %</b>
	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)	<b>1,4 %</b>

Segue tabella

Segue tabella

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

Segue tabella

Segue tabella

Indicatore	Misura	Obiettivo	
Ritardo di trasmissione dati	<b>Ritardo massimo</b>		
	<i>profilo nominale in download di 640 Kilobit/s</i> (con accesso in tecnologia ADSL)	<b>180 millisecondi</b>	
	<i>profilo nominale in download di 1,2 Megabit/s</i> (con accesso in tecnologia ADSL)	<b>180 millisecondi</b>	
	<i>profilo nominale in download di 2 Megabit/s</i> (con accesso in tecnologia ADSL)	<b>170 millisecondi</b>	
	<i>profilo nominale in download di 4 Megabit/s</i> (con accesso in tecnologia ADSL)	<b>160 millisecondi</b>	
	<i>profilo nominale in download di 7 Megabit/s</i> (con accesso in tecnologia ADSL)	<b>150 millisecondi</b>	
	<i>profilo nominale in download di 10 Megabit/s</i> (con accesso in tecnologia ADSL)	<b>140 millisecondi</b>	
	<i>profilo nominale in download di 20 Megabit/s</i>	(con accesso in tecnologia ADSL)	<b>120 millisecondi</b>
		(con accesso in tecnologia VDSL2)	<b>100 millisecondi</b>
	<i>profilo nominale in download di 30 Megabit/s</i> (con accesso in tecnologia VDSL2)	<b>80 millisecondi</b>	
	<i>profilo nominale in download di 50 Megabit/s</i>	(con accesso in tecnologia VDSL2)	<b>75 millisecondi</b>
		(con accesso in tecnologia FTTH)	<b>70 millisecondi</b>
	<i>profilo nominale in download di 100 Megabit/s</i>	(con accesso in tecnologia VDSL2)	<b>70 millisecondi</b>
(con accesso in tecnologia FTTH)		<b>60 millisecondi</b>	
<i>profilo nominale in download di 300 Megabit/s</i> (con accesso in tecnologia FTTH)	<b>50 millisecondi</b>		
Tasso di perdita dei pacchetti	<b>Probabilità di perdita dei pacchetti</b>		
	<i>profilo nominale in download di 640 Kilobit/s</i> (con accesso in tecnologia ADSL)	<b>0,7%</b>	
	<i>profilo nominale in download di 1,2 Megabit/s</i> (con accesso in tecnologia ADSL)	<b>0,7%</b>	
	<i>profilo nominale in download di 2 Megabit/s</i> (con accesso in tecnologia ADSL)	<b>0,5%</b>	
	<i>profilo nominale in download di 4 Megabit/s</i> (con accesso in tecnologia ADSL)	<b>0,5%</b>	
	<i>profilo nominale in download di 7 Megabit/s</i> (con accesso in tecnologia ADSL)	<b>0,2%</b>	
	<i>profilo nominale in download di 10 Megabit/s</i> (con accesso in tecnologia ADSL)	<b>0,15%</b>	
	<i>profili nominali in download di 20 Megabit/s, 30 Megabit/s, 50 Megabit/s, 100 Megabit/s, 300 Megabit/s</i> (con accesso in tecnologia ADSL o VDSL2 o FTTH)	<b>0,1%</b>	

(\*) Nelle aree incluse nel Progetto anti digital divide (vedi sul sito [www.tim.it](http://www.tim.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), l’obiettivo di **banda minima in download** è **300 Kilobit/s** e l’obiettivo di **banda minima in upload** è di **100 Kilobit/s**.