

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

***ANNO 2020***

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

Indicatore	Misure	Obiettivi 2020	Consuntivi 1° sem. 2020	Consuntivi 2° sem. 2020	Consuntivi 2020
<b>Tempo di attivazione dei servizi di accesso ad internet a banda larga</b>	<b>1. Attivazioni dei servizi di accesso ad internet a banda larga su linee telefoniche attive</b>				
	- Percentile 95% del tempo di fornitura	24 giorni	19 giorni	15 giorni	17 giorni
	- Percentile 99% del tempo di fornitura	48 giorni	36 giorni	28 giorni	31 giorni
	- Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente	95,0 %	99,4 %	99,7 %	99,5 %
	- Tempo medio di fornitura	9 giorni	8 giorni	8 giorni	8 giorni
	<b>2. 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	14 giorni	14 giorni	14 giorni
	- Percentile 99% del tempo di fornitura	60 giorni	29 giorni	26 giorni	27 giorni
	- Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente	95,0 %	99,1 %	99,3 %	99,2 %
	- Tempo medio di fornitura	15 giorni	7 giorni	7 giorni	7 giorni
	<b>3. Attivazioni dei servizi di accesso ad internet a banda larga su linee telefoniche migrate da altro operatore</b>				
	- Percentile 95% del tempo di fornitura	35 giorni	18 giorni	15 giorni	16 giorni
	- Percentile 99% del tempo di fornitura	80 giorni	34 giorni	24 giorni	29 giorni
	- Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente	95,0 %	99,4 %	99,8 %	99,6 %
	- Tempo medio di fornitura	15 giorni	10 giorni	9 giorni	9 giorni
	<b>4. Attivazioni dei servizi di accesso ad internet a banda larga in tecnologia d'accesso FWA</b>				
	- Percentile 95% del tempo di fornitura	40 giorni	34 giorni	28 giorni	33 giorni
	- Percentile 99% del tempo di fornitura	80 giorni	50 giorni	63 giorni	53 giorni
	- Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente	90,0 %	93,7 %	97,1 %	95,3 %
	- Tempo medio di fornitura	20 giorni	15 giorni	12 giorni	14 giorni

<b>Altre informazioni:</b>	<b>1° sem. 2020</b>	<b>2° sem. 2020</b>	<b>Anno 2020</b>
Numerosità degli ordini validi eseguiti nel 2020 suddivisi per:			
1. attivazioni dei Servizi di accesso ad internet a banda larga su linee telefoniche attive	n. 232.176	n. 221.591	n. 453.767
2. attivazioni dei Servizi di accesso ad internet a banda larga su nuove linee telefoniche e su linee telefoniche traslocate	n. 277.726	n. 336.268	n. 613.994
3. attivazioni dei Servizi di accesso ad internet a banda larga su linee telefoniche migrate da altro operatore	n. 111.976	n. 116.632	n. 228.608
4. attivazioni dei Servizi di accesso ad internet a banda larga in tecnologia d'accesso FWA	n. 28.403	n. 27.301	n. 55.704

### **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;
- Nel numero di attivazioni dei servizi di accesso ad internet a banda larga su linee telefoniche già attive rientrano anche le trasformazioni, all'interno della clientela TIM, da una tecnologia ad un'altra (ad es. da un accesso con tecnologia aDSL a un accesso con tecnologia vDSL);
- Nel numero di attivazioni dei servizi di accesso ad internet a banda larga su linee migrate da altri operatori rientrano anche i casi in cui a seguito della migrazione, TIM attivi il servizio a banda larga con una tecnologia diversa da quella che il cliente aveva in precedenza con l'altro operatore (es. il cliente che migra aveva un servizio con accesso in tecnologia aDSL e passando a TIM attiva un servizio con accesso in tecnologia vDSL).

### **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 2020	Consuntivi 1° sem. 2020	Consuntivi 2° sem. 2020	Consuntivi 2020
<b>Tasso di malfunzionamento dei servizi di accesso ad internet a banda larga</b>	- Rapporto tra il numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e il numero medio di linee d'accesso a banda larga	12,0 %	4,9 %	4,8 %	4,8 %

### 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 (comprese le linee con accesso FWA);
- 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 2020	Consuntivi 1° sem. 2020	Consuntivi 2° sem. 2020	Consuntivi 2020
<b>Tempo di riparazione dei malfunzionamenti relativi a servizi di accesso ad internet a banda larga</b>	– Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	38 ore	26 ore	27 ore	26 ore
	– Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	100 ore	74 ore	76 ore	75 ore
	– Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	92,0 %	95,7 %	95,5 %	95,6 %
	– Tempo medio di riparazione	26 ore	18 ore	18 ore	18 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 (comprese le linee con accesso FWA);
- 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 2020	Consuntivi 2020
<b>Addebiti contestati</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 stretta)	1,4 %	0,01 %
	- 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 %	0,61 %

Altre informazioni	Anno 2020
- Reclami ricevuti nel periodo di riferimento e relativi a propri servizi di accesso a banda stretta	n. 4.931
- Reclami ricevuti nel periodo di riferimento e relativi a servizi di accesso a banda stretta di altri operatori	n. 100

### 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