

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:	2023	Periodo di rilevazione dei dati:	1° SEM.	
			2° SEM.	X
			ANNO Intero	

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	27
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni	42
			Percentuale ordini validi completati entro la data concordata con il cliente	%	97,2
			Tempo medio di fornitura	giorni	15
			Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	n.	121.802
		Servizi di accesso ad Internet a larga banda su nuove linee telefoniche e su linee telefoniche traslocate	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni	20
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni	31
			Percentuale ordini validi completati entro la data concordata con il cliente	%	98,8
			Tempo medio di fornitura	giorni	9
			Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	n.	213.847
		Servizi di accesso ad Internet a banda larga su linee telefoniche migrate da altro operatore	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni	19
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni	30
			Percentuale ordini validi completati entro la data concordata con il cliente	%	99,3
			Tempo medio di fornitura	giorni	10
			Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	n.	80.785
		Servizi di accesso ad Internet a banda larga su linee telefoniche in tecnologia d'accesso FWA	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni	22
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni	47
			Percentuale ordini validi completati entro la data concordata con il cliente	%	99,2
			Tempo medio di fornitura	giorni	5
			Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	n.	88.346

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: 2023	Periodo di rilevazione dei dati:	1° SEM.	
		2° SEM.	X
		ANNO Intero	

S/A	Tasso di malfunzionamento dei servizi di accesso ad Internet a banda larga	Sevizi di accesso ad Internet a banda larga realizzati con strutture proprie	Rapporto tra il numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e il numero medio di linee di accesso a banda larga	%	5,0
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	24,0
			Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	85,0
			Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	95,2
			Tempo medio di riparazione	ore	19,0
A	Addebiti contestati	Servizi di accesso ad 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	%	
		Servizi di accesso ad 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	%	

LEGENDA

Per. = Periodicità della rilevazione

S/A = Semestrale e 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