

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: 2022 | 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 | 16 | |
| | | | percentile 99% del tempo di fornitura | giorni | 29 | |
| | | | Percentuale ordini validi completati entro la data concordata con il cliente | % | 98,6 | |
| | | | Tempo medio di fornitura | giorni | 9 | |
| | | Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine | n. | 294.163 | | |
| | | | Servizi di accesso ad internet a banda larga su nuove linee telefoniche e su linee telefoniche traslocate | percentile 95% del tempo di fornitura | giorni | 14 |
| | | | | percentile 99% del tempo di fornitura | giorni | 28 |
| | | | | Percentuale ordini validi completati entro la data concordata con il cliente | % | 98,7 |
| | | Tempo medio di fornitura | | giorni | 8 | |
| | | Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine | n. | 418.180 | | |
| | | | Servizi di accesso ad internet a banda larga su linee telefoniche migrate da altro operatore | percentile 95% del tempo di fornitura | giorni | 14 |
| | | | | percentile 99% del tempo di fornitura | giorni | 24 |
| | | | | Percentuale ordini validi completati entro la data concordata con il cliente | % | 99,6 |
| | | Tempo medio di fornitura | | giorni | 8 | |
| | | Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine | n. | 177.087 | | |
| | | | Servizi di accesso ad internet a banda larga su linee telefoniche in tecnologia d'accesso FWA | percentile 95% del tempo di fornitura | giorni | 24 |
| | | | | percentile 99% del tempo di fornitura | giorni | 43 |
| | | | | Percentuale ordini validi completati entro la data concordata con il cliente | % | 98,9 |
| | | Tempo medio di fornitura | | giorni | 6 | |
| | | Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine | n. | 139.481 | | |
| Servizi di accesso ad internet a banda larga su linee telefoniche in tecnologia d'accesso satellitare | percentile 95% del tempo di fornitura | | giorni | 72 | | |
| | percentile 99% del tempo di fornitura | | giorni | 136 | | |
| | Percentuale ordini validi completati entro la data concordata con il cliente | | % | 89,2 | | |
| | Tempo medio di fornitura | giorni | 31 | | | |
| Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine | n. | 1.537 | | | | |

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: 2022 | 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 | 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 | % | 5,1 |
| 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 | 22 |
| | | | Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti | ore | 66 |
| | | | Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto | % | 96,7 |
| | | | Tempo medio di riparazione | ore | 15 |
| 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 | % | 0,79 |

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