

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

(ai sensi della delibera 131/06/CSP)

ANNO 2020
Obiettivo Risultato

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

Su linee telefoniche attive

Percentile 95% del tempo di fornitura	gg	26	19
Percentile 99% del tempo di fornitura	gg	39	29
Percentuale degli ordini completati entro la data concordata	%	95	98,6
Tempo medio di fornitura	gg	8	8

Su nuove linee e su linee traslocate

Percentile 95% del tempo di fornitura	gg	35	15
Percentile 99% del tempo di fornitura	gg	50	26
Percentuale degli ordini completati entro la data concordata	%	95	97,05
Tempo medio di fornitura	gg	12	10

Su linee provenienti da altro operatore su cui era già attivo un servizio di accesso a banda larga

Percentile 95% del tempo di fornitura	gg	40	37
Percentile 99% del tempo di fornitura	gg	45	43
Percentuale degli ordini completati entro la data concordata	%	95	83,55
Tempo medio di fornitura	gg	12	29

Servizio in tecnologia wireless

Percentile 95% del tempo di fornitura	gg	20	19
Percentile 99% del tempo di fornitura	gg	25	19
Percentuale degli ordini completati entro la data concordata	%	95	99
Tempo medio di fornitura	gg	9	10,5

Tasso di malfunzionamento del servizio

Servizi realizzati con strutture proprie	%	10	9,05
Servizi realizzati in wholesale	%	12	13,9

Tempo di riparazione dei malfunzionamenti

Su strutture proprie

Percentile 80% del tempo di fornitura	gg	34	24
Percentile 99% del tempo di fornitura	gg	50	32
Percentuale degli ordini completati entro la data concordata	%	95	98,9
Tempo medio di fornitura	gg	28	18

Su strutture in wholesale

Percentile 80% del tempo di fornitura	gg	35	24
---------------------------------------	----	----	----

Percentile 99% del tempo di fornitura	gg	90	31
Percentuale degli ordini completati entro la data concordata	%	95	95,85
Tempo medio di fornitura	gg	23	22,5

Addebiti contestati

Reclami ricevuti nel periodo di riferimento e relativi a servizi di accesso a banda stretta	%	1,3	0,8
Reclami ricevuti nel periodo di riferimento e relativi a servizi di accesso a banda stretta di altri operatori	%	1,3	1