|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Indicatore** | **Misura** | **Obiettivo** | **1° Semestre 2023** |
| Tempo di attivazione dei servizi di acceso  ad internet a banda larga | **Attivazioni dei servizi di accesso ad internet a banda larga su linee telefonicheattive**  Percentile 95% del tempo di fornitura (1) | 40 giorni | 30 giorni |
| Percentile 99% del tempo di fornitura (1) | 80 giorni | 70 giorni |
| Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente (2) | 90,0 % | 99% |
| Tempo medio di fornitura | 25 giorni | 25 giorni |
| Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto | 97,0% | 99,9% |
| 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 | 4,5 | 3,1% |
| Tempo di riparazione  dei malfunzionamenti  relativi a servizi di  accesso ad internet a  banda larga | Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti (3) | 20 ore | 20 ore |
| Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti (3) | 60 ore | 60 ore |
| Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto | 97,0% | 97,0% |
| Tempo medio di riparazione | 35 ore | 35 ore |
| Addebiti contestati | Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di  fatture emesse nello stesso periodo | 3,5 | 3,5 |

**Resoconti di qualità dei servizi di accesso a internet da postazione fissa per il 1° Semestre 2023**

Delibera n. 131/06/CSP

**Risultati 1° Semestre 2023**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **­** | **Misura** | **Valori** |
| Velocità trasmissione dati | **Banda minima in download (Percentile 5° della velocità di trasmissione in download)** |  |
| - profilo nominale in download di 20 Megabit/s (con accesso ADSL) (\*) | 16,1 Megabit/s |
| - profilo nominale in download di 100 Megabit/s (con accesso VDSL2) (\*) | 91,6 Megabit/s |
| - profilo nominale in download di 200 Megabit/s (con accesso VDSL2) (\*) | - |
| - profilo nominale in download di 1000 Megabit/s (con accesso FTTH) | - |
| **Banda minima in upload (Percentile 5° della velocità di trasmissione in download)** |  |
| - profilo nominale in download di 1 Megabit/s (con accesso ADSL) (\*) | 869 Kilobit/s |
| - profilo nominale in download di 20 Megabit/s (con accesso VDSL2) (\*) | 20,6 Megabit/s |
| - profilo nominale in download di 100 Megabit/s (con accesso FTTH) | - |
| Ritardo Trasmissione dati | **Ritardo massimo** |  |
| - profilo nominale in download di 20 Megabit/s (con accesso ADSL) | 16 msec |
| - profilo nominale in download di 100 Megabit/s (con accesso VDSL2) | 10 msec |
| - profilo nominale in download di 200 Megabit/s (con accesso VDSL2) | - |
| - profilo nominale in download di 1000 Megabit/s (con accesso FTTH) | - |
| Tasso di perdita dei pacchetti | **Probabilità di perdita dei pacchetti** |  |
| profili nominali in download di 20 Megabit/s (con accesso in tecnologia ADSL) | - |
| profili nominali in download di 20 Megabit (con accesso in tecnologia VDSL2 o FTTH) | - |

(\*)

il valore riportato della velocità di accesso si riferisce al limite massimo disponibile su tecnologia ADSL/VDSL2 della rete Wind Tre.

La velocità di aggancio dipende da diversi fattori come lunghezza del doppino, distanza dalla centrale, esistenza di interferenze