



Resoconti di qualità dei servizi di telefonia vocale forniti su rete fissa 1° Semestre 2025

(ex delibera n. 156/23/CONS, Allegati 2-6)

| Indicatore | Misura | 1° Semestre 2025 |
|--|---|------------------|
| Reclami sugli addebiti Valutazione annuale: 1 gennaio-31 dicembre (da comunicare entro giugno) | Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo | *N.D. |
| Accuratezza della fatturazione Valutazione annuale: 1 gennaio-31 dicembre (da comunicare entro giugno) | Rapporto tra il numero delle fatture (indipendentemente dal periodo di emissione) oggetto di contestazioni riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi al cliente mediante un'altra fattura con rettifica o una nota di credito emesse nel periodo considerato e il numero totale di fatture emesse nello stesso periodo. La percentuale è calcolata considerando tutte le fatture oggetto di contestazione fondata per le quali il riaccredito al cliente è avvenuto nel periodo di riferimento, indipendentemente dal periodo a cui si riferisce la fattura errata, rapportate al numero di fatture emesse nel periodo considerato. | *N.D. |
| Tempo di attivazione del servizio Valutazioni semestrali: da comunicare entro 30 settembre e 31 marzo. Valutazione annuale: da comunicare entro 30 giugno. | Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione; | 10 giorni |
| | Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione (1) | 32 giorni |
| | Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione (1) | 62 giorni |
| | Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile. | 100% |
| | Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto. | 100% |
| Tasso di malfunzionamento Valutazioni semestrali: da comunicare entro 30 settembre e 31 marzo. Valutazione annuale: da comunicare entro 30 giugno. | rapporto tra il numero di segnalazioni di malfunzionamenti, corrispondenti a disservizio o degrado ² , relativi al servizio voce e/o all'accesso Internet, e il numero medio di linee d'accesso. | 12,4 % |
| Tempo di riparazione dei malfunzionamenti Valutazioni semestrali: da comunicare entro 30 settembre e 31 marzo. Valutazione annuale: da comunicare entro 30 giugno. | Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti | 60 ore |
| | Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti (2) | 77 ore |
| | Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti (2) | 187 ore |
| | Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto | 70,1% |

(1) Per "Percentile 95% (o 99%) del tempo di fornitura" si intende il numero di giorni entro cui è stato soddisfatto il 95% (o il 99%) delle richieste.

(2) Per "Percentile 80% (o 95%) dei tempi di riparazione dei malfunzionamenti" si intende il numero di ore, a partire dalla segnalazione dei clienti, entro cui è stato riparato l'80% (o il 95%) dei malfunzionamenti.

N.D. = dato non dichiarato semestralmente, ma annualmente (entro giugno dell'anno seguente).

| Indicatore | Misura | Valori |
|--------------------------------|--|----------------|
| Velocità trasmissione dati | Velocità minima in download (Quantile 95° della velocità di trasmissione in download) | |
| | - profilo nominale in download di 20 Megabit/s (con accesso ADSL) (*) | 17,1 Megabit/s |
| | - profilo nominale in download di 100 Megabit/s (con accesso VDSL2) (*) | 92,4 Megabit/s |
| | - profilo nominale in download di 200 Megabit/s (con accesso VDSL2) (*) | - |
| | - profilo nominale in download di 1000 Megabit/s (con accesso FTTH) | - |
| | Velocità minima in upload (Quantile 95° della velocità di trasmissione in download) | |
| | - profilo nominale in download di 1 Megabit/s (con accesso ADSL) (*) | 870 Kilobit/s |
| | - profilo nominale in download di 20 Megabit/s (con accesso VDSL2) (*) | 20 Megabit/s |
| | - profilo nominale in download di 100 Megabit/s (con accesso FTTH) | - |
| | Velocità massima in download | |
| | - profilo nominale in download di 20 Megabit/s (con accesso ADSL) (*) | 17,8 Megabit/s |
| | - profilo nominale in download di 100 Megabit/s (con accesso VDSL2) (*) | 94,2 Megabit/s |
| | - profilo nominale in download di 200 Megabit/s (con accesso VDSL2) (*) | - |
| | - profilo nominale in download di 1000 Megabit/s (con accesso FTTH) | - |
| | Velocità massima in upload | |
| | - profilo nominale in download di 1 Megabit/s (con accesso ADSL) (*) | 949 Kilobit/s |
| | - profilo nominale in download di 20 Megabit/s (con accesso VDSL2) (*) | 20 Megabit/s |
| | - profilo nominale in download di 100 Megabit/s (con accesso FTTH) | - |
| | Velocità normalmente disponibile in download | |
| | - profilo nominale in download di 20 Megabit/s (con accesso ADSL) (*) | 17,1 Megabit/s |
| | - profilo nominale in download di 100 Megabit/s (con accesso VDSL2) (*) | 92,7 Megabit/s |
| | - profilo nominale in download di 200 Megabit/s (con accesso VDSL2) (*) | |
| | - profilo nominale in download di 1000 Megabit/s (con accesso FTTH) | |
| | Velocità normalmente disponibile in upload | |
| | - profilo nominale in download di 1 Megabit/s (con accesso ADSL) (*) | 870 Kilobit/s |
| | - profilo nominale in download di 20 Megabit/s (con accesso VDSL2) (*) | 20 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) | 13,2 msec |
| | - profilo nominale in download di 100 Megabit/s (con accesso VDSL2) | 9 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