



## Obiettivi di qualità dei servizi di telefonia vocale forniti su rete fissa per l'anno 2026

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

Indicatore	Misura	Obiettivo 2026
<b>Reclami sugli addebiti</b>	Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo	2%
<b>Accuratezza della fatturazione</b>	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.	1,3%
<b>Tempo di attivazione del servizio</b>	Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione;	14 giorni
	Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione (1)	40 giorni
	Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione (1)	70 giorni
	Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile.	80%
	Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto.	80%
<b>Tasso di malfunzionamento</b>	rapporto tra il numero di segnalazioni di malfunzionamenti, corrispondenti a disservizio o degrado <sup>2</sup> , relativi al servizio voce e/o all'accesso Internet, e il numero medio di linee d'accesso.	14%
<b>Tempo di riparazione dei malfunzionamenti</b>	Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti	60 ore
	Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti (2)	80 ore
	Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti (2)	200 ore
	Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	70%

(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.

## Obiettivi di qualità dei servizi di accesso a internet da postazione fissa per l'anno 2026

(ex delibera n. 156/23/CONS, Allegati 9-11)

Indicatore	Misura	Obiettivo
Velocità trasmissione dati	<b>Banda minima in download (Percentile 5° della velocità di trasmissione in download)</b>	
	- profilo nominale in download di 20 Megabit/s (con accesso ADSL) (*)	2,1 Megabit/s
	- profilo nominale in download di 100 Megabit/s (con accesso VDSL2) (*)	21 Megabit/s
	- profilo nominale in download di 200 Megabit/s (con accesso VDSL2) (*)	21 Megabit/s
	- profilo nominale in download di 1000 Megabit/s (con accesso FTTH)	100 Megabit/s
	<b>Banda minima in upload (Percentile 5° della velocità di trasmissione in download)</b>	
	- profilo nominale in download di 1 Megabit/s (con accesso ADSL) (*)	128 Kilobit/s
	- profilo nominale in download di 20 Megabit/s (con accesso VDSL2) (*)	2 Megabit/s
	- profilo nominale in download di 100 Megabit/s (con accesso FTTH)	12 Megabit/s
Ritardo Trasmissione dati	<b>Ritardo massimo</b>	
	- profilo nominale in download di 10 Megabit/s (con accesso ADSL)	120 msec
	- profilo nominale in download di 100 Megabit/s (con accesso VDSL2)	70 msec
	- profilo nominale in download di 200 Megabit/s (con accesso VDSL2)	70 msec
	- profilo nominale in download di 1000 Megabit/s (con accesso FTTH)	50 msec
Tasso di perdita dei pacchetti	<b>Probabilità di perdita dei pacchetti</b>	
	profili nominali in download di 20 Megabit/s (con accesso in tecnologia ADSL)	0,2%
	profili nominali in download di 20 Megabit/s (con accesso in tecnologia VDSL2 o FTTH)	0,1%

(\*) 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