|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Indicatore** | **Misura** | **Obiettivo** | **Annuale 2020** |
| Tempo di attivazionedei 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 aservizi di  accesso ad internet a  banda larga | Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti (3) | 26 ore | 24 ore |
| Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti (3) | 70 ore | 72 ore |
| Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto | 97,0% | 96,0% (\*) |
| Tempo medio di riparazione | 35 ore | 36 ore |
| Addebiti contestati | Rapporto trail numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di  fatture emesse nello stesso periodo | 3,5 | 3,5 |

**Delibera n. 131/06/CSP**



**(Resoconti annuali dei servizi di accesso a internet da postazione fissa per l’anno 2020)**

\* La prima metà dell’anno è stata caratterizzata dall’emergenza sanitaria che ha impattato in modo eccezionale anche i processi di assurance e, tra le peculiarità emerse in particolare nel periodo di lockdown, è stata registrata un’elevata percentuale di casi di sospensione nella gestione del guasto derivante dall’esplicita volontà dei clienti di NON avere tecnici presso la loro abitazione per le necessarie attività di verifica e risoluzione disservizio o anche di NON poter avere intervento in quanto presenti persone in quarantena.

**Risultati annuali 2020**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Indicatore** | **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 Megabit/s |
| - profilo nominale in download di 100 Megabit/s (con accesso VDSL2) (\*) | 91 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 Megabit/s |
| - profilo nominale in download di 100 Megabit/s (con accesso FTTH) | - |
| Ritardo Trasmissione dati | **Ritardo massimo** |  |
| - profilo nominale in download di 10 Megabit/s (con accesso ADSL) | 12 msec |
| - profilo nominale in download di 100 Megabit/s (con accesso VDSL2) | 8 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 | |  |