

ACCESSO AD INTERNET DA POSTAZIONE FISSA (Delibera n. 131/06/CSP)

Ai sensi di quanto disposto dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni con la delibera n. 131/06/CSP s. m. i. , riportiamo gli Obiettivi di Qualità per l'anno 2023 per i servizi di accesso ad Internet da postazione fissa.

<p>Tempo di attivazione del servizio</p>	<p>Il tempo che intercorre tra il giorno in cui è stato registrato l'ordine dall'operatore e il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente.</p> <p>Ordini di prima attivazione rivolti a un operatore del servizio di accesso a banda larga a internet diverso da quello che fornisce il servizio di accesso diretto per una linea telefonica già attiva.</p> <p>Per i servizi di accesso a banda larga Wireless</p> <p>Percentile 95° del tempo di fornitura: 18 giorni solari. Percentile 99° del tempo di fornitura: 26 giorni solari. Percentuale degli ordini validi completati entro il termine contrattualmente previsto: 99 % dei casi. Tempo medio di fornitura: 8 giorni solari.</p>
<p>Tasso di malfunzionamento per linea di accesso</p>	<p>Rapporto, espresso in termini percentuali, tra numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di linee di accesso: 6 %</p>
<p>Tempo di riparazione dei malfunzionamenti</p>	<p>Tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione.</p> <p>Servizi di accesso a banda larga Wireless realizzati tramite strutture proprie</p> <p>Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 15 ore. Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 24 ore. Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto (72 ore): 99 % Tempo medio di riparazione: 10 ore.</p>
<p>Tempo di risposta dei servizi tramite operatore</p>	<p>Tempo medio di risposta..... 11 s Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 s 90 %</p>
<p>Addebiti contestati</p>	<p>Rapporto, espresso in termini percentuali, tra il numero delle fatture contestate riconosciute fondate e che quindi generano un riaccredito degli importi al cliente mediante un'altra fattura con rettifica o nota di credito, emesse nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo:</p> <p>Servizi di accesso ad internet a banda larga Wireless:..... 0,2 %.</p>