ArcoLink TELECOMUNICAZIONI

REALZIONE SULL'ANDAMENTO DELLA QUALITÀ' DEI SERVIZI PER L'ANNO 2025

Obiettivi di qualità dei servizi da postazione fissa per l'anno 2025 (Delibera n.156/23/CONS)

Indicatore	Definizione	Obiettivi di qualità per l'anno 2025	Risultati 2025
Reclami sugli addebiti	La percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato (in forma scritta o in altra forma riconosciuta dall'operatore e tracciabile) rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo.	Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo: 0,2 %	0,1 %
Accuratezza della fatturazione	La percentuale di fatture oggetto di contestazioni riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi al Cliente mediante un'altra fattura con rettifica od una nota di credito rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo.	Rapporto tra il numero delle fatture oggetto di contestazioni riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi al Cliente mediante un'altra fattura con rettifica od una nota di credito emesse nel periodo considerato e il numero totale di fatture emesse nello stesso periodo: 0,5 %	0,0 %
Tempo di attivazione del servizio	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 il servizio.	**Rame**: Percentile 95 del tempo di fornitura: 25 gg. Percentile 99 del tempo di fornitura: 20 gg. Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il Cliente: 99% **Fibra:** Percentile 95 del tempo di fornitura: 25 gg. Percentile 99 del tempo di fornitura: 20 gg. Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il Cliente: 97% **FWA**: Percentile 95 del tempo di fornitura: 15 gg. Percentile 99 del tempo di fornitura: 20 gg. Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il Cliente: 97%	**N.A** **Fibra:** Percentile 98 del tempo di fornitura: 25 gg. Percentile 99 del tempo di fornitura: 20 g Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il Cliente: 98% **FWA**: Percentile 95 del tempo di fornitura: 15 gg. Percentile 98 del tempo di fornitura: 20 g Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il Cliente: 98%
Tasso di malfunzionamento	Rapporto tra numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di linee d'accesso.	Tasso di malfunzionamento: rapporto tra numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di linee d'accesso: Servizi diretti forniti con proprie strutture: 1 % Servizi diretti forniti con strutture di altro operatore: 2 %	Tasso di malfunzionamento: rapporto tra numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di linee d'accesso: Servizi diretti forniti con proprie strutture: 1 % Servizi diretti forniti con strutture di altro operatore: 2 %
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	Tempo trascorso tra la segnalazione da parte del Cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione	Percentile 80 e 95 del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: Servizi diretti forniti con proprie strutture 1. Percentile 80: - 120 ore 2. Percentile 95: - 120 ore Servizi diretti forniti con strutture di altro operatore 1. Percentile 80: 120 ore 2. Percentile 95: 120 ore	Percentile 80 e 95 del tempo di riparazione d malfunzionamenti: Servizi diretti forniti con proprie strutture 3. Percentile 80: - 120 ore 4. Percentile 95: - 120 ore Servizi diretti forniti con strutture di alt operatore 3. Percentile 80: 120 ore Percentile 95: 120 ore

Indicatore	Misura	Obiettivo	Risultato
Velocità trasmissione dati	**Banda minima in download/upload** **(Percentile 5 % della velocità di trasmissione in download/upload)**		
	- profilo nominale in download di 20 Megabit/s (con accesso ADSL) (*)	1 Mbps / 300	N.A.
	- profilo nominale in download di 30 Megabit/s (con accesso VDSL2) (*)	3 Mbps / 1 Mbps	15 Mbps / 1 Mbp
	- profilo nominale in download di 50 Megabit/s (con accesso VDSL2) (*)	5 Mbps / 3 Mbps	30 Mbps / 3 Mbp
	- profilo nominale in download di 100 Megabit/s (con accesso VDSL2) (*)	10 Mbps / 5 Mbps	70 Mbps / 5 Mbp
	- profilo nominale in download di 200 Megabit/s (con accesso VDSL2) (*)	10 Mbps / 5	10 Mbps / 5 Mbp
	- profilo nominale in download di 1000/300 Megabit/s (con accesso FTTH)	40 Mbps / 20	200 Mbps / 20
	- profilo nominale in download di 1000/500 Megabit/s (con accesso FTTH - OF C&D)	40 Mbps / 20	200 Mbps / 20
	- profilo nominale in download di 2500/500 Megabit/s (con accesso FTTH)	20 Mbps / 10	800 Mbps / 10
	- profilo nominale in download di 10000/2500 Megabit/s (con accesso FTTH)	80 Mbps / 30	N.A.
	- profilo nominale in download di 30/3 Megabit/s (con accesso FWA)	6 Mbps / 1 Mbps	15 Mbps / 1 Mbp
	- profilo nominale in download di 35/5 Megabit/s (con accesso FWA)	7 Mbps / 1 Mbps	20 Mbps / 1 Mbp
	- profilo nominale in download di 40/6 Megabit/s (con accesso FWA)	8 Mbps / 2 Mbps	32 Mbps / 2 Mbp
	- profilo nominale in download di 45/8 Megabit/s (con accesso FWA)	9 Mbps / 3 Mbps	35 Mbps / 3 Mbp
	- profilo nominale in download di 50/10 Megabit/s (con accesso FWA)	10 Mbps / 4 Mbps	40 Mbps / 4 Mbp
	- profilo nominale in download di 100/20 Megabit/s (con accesso FWA)	10 Mbps / 5 Mbps	60 Mbps / 5 Mbp
Ritardo Trasmissione dati	**Ritardo massimo**		
	Accesso ADSL	120 msec	N.A.
	Accesso VDSL2	70 msec	70 msec
	Accesso FTTH	50 msec	50 msec
	Accesso FWA	70 msec	70 msec
Tasso di perdita dei pacchetti	**Probabilità di perdita dei pacchetti**		
	Per tutti i profili con accesso in tecnologia xDSL, FTTx e FWA	0,1%	0,1%

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.
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.

(*) il valore riportato della velocità di accesso si riferisce al limite massimo disponibile su tecnologia ADSL/VDSL2 della rete. La velocità di aggancio dipende da diversi fattori come lunghezza del doppino, distanza dalla centrale, esistenza di interferenze