

5. MONITORAGGIO DELLA QUALITA'

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

Indicatore	Definizione	Obiettivi di qualità per l'anno 2026
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	<ul style="list-style-type: none"> Percentile 95 del tempo di fornitura: 60 gg Percentile 99 del tempo di fornitura: 90 gg Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il Cliente: 98% Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto: 99% Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: 30gg
Tasso di malfunzionamento	Rapporto tra numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di linee d'accesso attive, rilevate su base mensile, nel medesimo periodo	Tasso di malfunzionamento: 15%
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	Tempo, misurato in giorni solari, che intercorre tra la segnalazione di un malfunzionamento effettivo da parte del Cliente e il ripristino della completa funzionalità (riparazione del malfunzionamento)	<ul style="list-style-type: none"> Percentile 80 del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 80 ore Percentile 95: 200 ore Percentuale delle riparazioni completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto: 75% Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti: 60 ore
Reclami sugli addebiti	Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo	Reclami sugli addebiti: 2%
Accuratezza della fatturazione	Percentuale di fatture oggetto di contestazioni riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi al cliente mediante un'altra fattura con rettifica o nota di credito rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo	Accuratezza della fatturazione: 1,8 %

5. MONITORAGGIO DELLA QUALITA'

Velocità di trasmissione dati (servizio FTTH)	Velocità di trasmissione dei dati disponibile per i servizi Internet, misurata durante la trasmissione di file di prova trasmessi tra un sito remoto, in cui è posizionato un client e un server, separatamente per il download e per l'upload, osservati per un periodo di tempo determinato	<ul style="list-style-type: none"> • Velocità minima: 12 Mbps in upload e 100 Mbps in download • Velocità massima: 280 Mbps in upload e 1.900 Mbps in download • Velocità normalmente disponibile: 100 Mbps in upload e 600 Mbps in download
Ritardo di trasmissione dati	Tempo necessario per trasmettere un pacchetto ICMP Echo Request/Reply (ping)	Ritardo massimo - "percentile 95" del ritardo di trasmissione dati ovvero il valore entro il quale ricade il 95% dei valori misurati, ordinati in ordine ascendente all'aumentare del ritardo: 50 ms Valore medio del ritardo di trasmissione dati: 30 ms Jitter - deviazione standard del ritardo di trasmissione dati: 37 ms
Tasso di perdita dei pacchetti	Rapporto tra le prove di ping che non hanno prodotto un valore di ritardo e il numero totale di ping effettuati	Tasso di perdita: 0,1%

Si intende per "percentile [X]% il tempo, misurato in ore, entro il quale il [X]% delle richieste degli utenti è soddisfatto.

Al fine di verificare il rispetto degli standard minimi di qualità relativi alle prestazioni del servizio di accesso a Internet su rete fissa (velocità di trasmissione dati, ritardo di trasmissione dati, tasso di perdita dei pacchetti), è possibile effettuare una verifica con il software Ne.me.sys., disponibile sul sito www.misurainternet.it. In caso di mancato rispetto di tali standard minimi di qualità riconducibile a problematiche imputabili a Plenitude e che non sia ripristinato entro 30 giorni dalla presentazione del reclamo, avrai la facoltà di richiedere gli indennizzi indicati nella precedente tabella o, in alternativa, in caso di mancato rispetto delle velocità minime della connessione in download e upload, del ritardo massimo di trasmissione dati o del tasso massimo di perdita dei pacchetti, avrai la facoltà di recedere senza costi dal Contratto per la parte relativa al servizio di accesso a Internet su rete fissa, con preavviso di un mese, mediante comunicazione inviata ai contatti indicati nella sezione 4.4. In alternativa, avrai il diritto di modificare gratuitamente l'offerta sottoscritta, aderendo ad una offerta di prezzo inferiore con la medesima tecnologia sottostante e proporzionale alla qualità e alle caratteristiche del tuo collegamento per l'accesso ad Internet su rete fissa, qualora disponibile.

Obiettivi di qualità dei servizi telefonici di contatto (call center) per l'anno 2025 (delibera AGCOM 255/24/CONS)

Tempo medio di risposta dell'operatore	Intervallo di tempo ricompreso tra l'istante in cui la chiamata raggiunge il servizio clienti e l'istante in cui l'utente viene messo in comunicazione con un addetto.	Tempo medio di risposta dell'operatore: 150 secondi
Tasso di chiamate verso operatore servite entro 20 secondi	Percentuale delle chiamate in cui i clienti sono messi in attesa al massimo 20 secondi per parlare con un operatore dopo la selezione del numero o dell'opzione dell'IVR dove applicabile.	40%
Tempo di risoluzione dei reclami	Intervallo di tempo ricompreso tra l'istante in cui un fondato reclamo viene ricevuto dall'operatore e l'istante in cui la comunicazione dell'esito della gestione del reclamo viene inviata al cliente.	<ul style="list-style-type: none"> • Tempo entro il quale l'80% dei reclami viene risolto: 551 ore • Tempo entro il quale l'90% dei reclami viene risolto: 677 ore • Percentuale dei reclami risolti entro i termini previsti: 85%