

Obiettivi sulla qualità dei servizi da postazione fissa per l'anno 2025 Delibera n. 156/23/CONS – articolo 6 comma 1 lett. a)

INDICATORE	MISURE DI QUALITA'	OBIETTIVI 2025
<p style="text-align: center;"><i>Reclami sugli addebiti</i> (Allegato 2 delibera n. 156/23/CONS)</p>	Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo	1,20 %
	Percentuale di fatture uniche per servizi di telefonia fissa e mobili post-pagati rispetto al totale delle fatture emesse	N/A
<p style="text-align: center;"><i>Accuratezza della fatturazione</i> (Allegato 3 delibera n. 156/23/CONS)</p>	Percentuale di fatture oggetto di contestazioni riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi al cliente mediante un'altra fattura con rettifica o una nota di credito rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo	0,80%
<p style="text-align: center;"><i>Tempo di attivazione del servizio</i> (Allegato 4 delibera n. 156/23/CONS)</p>	Rapporto a) ordini per l'evasione dei quali <u>non</u> sono necessari interventi tecnici sul campo	
	• Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	3 giorni
	• Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	8 giorni
	• Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	24 giorni
	• Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile	99,00 %
	• Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	99,00%
	• Numero dei contratti completati	N/A
	Rapporto b) ordini per l'evasione dei quali sono necessari interventi tecnici sul campo	
	• Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	26 giorni
	• Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	24 giorni
• Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	69 giorni	
• Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile	99,00 %	

	<ul style="list-style-type: none"> Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto Numero dei contratti completati <p>Numero di contratti completati la cui acquisizione è avvenuta mediante teleselling mediante call center iscritti al ROC</p> <p>Numero di contratti completati non acquisiti tramite call center</p>	<p>99,00 %</p> <p>N/A</p> <p>0</p> <p>N/A</p>
<p><i>Tasso di malfunzionamento</i> (Allegato 5 delibera n. 156/23/CONS)</p>	<p>Rapporto tra il numero di segnalazioni di malfunzionamenti, corrispondenti a disservizio o degrado, relativi al servizio voce e/o all'accesso Internet, e il numero medio di linee d'accesso</p>	<p>3,20 %</p>
<p><i>Tempo di riparazione dei malfunzionamenti</i> (Allegato 6 delibera n. 156/23/CONS)</p>	<p>Servizi forniti con proprie infrastrutture</p> <ul style="list-style-type: none"> Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto <p>Servizi forniti mediante utilizzo di servizi di rete wholesale di altro operatore</p> <ul style="list-style-type: none"> Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto 	<p>10 ore</p> <p>12 ore</p> <p>16 ore</p> <p>100,00 %</p> <p>30 ore</p> <p>35 ore</p> <p>60 ore</p> <p>98,00 %</p>
<p><i>Probabilità di fallimento della chiamata</i> (Allegato 7 delibera n. 156/23/CONS)</p>	<p>Percentuale di chiamate a vuoto con riferimento alle chiamate nazionali</p>	<p>N/A</p>
<p><i>Tempo di instaurazione della chiamata</i> (Allegato 8 delibera n. 156/23/CONS) *</p>	<p>Valore medio del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali</p> <p>95% percentile del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali</p>	<p>N/A</p> <p>N/A</p>