

Relazione sull'andamento della qualità dei servizi da postazione fissa per l'anno 2024

In ottemperanza a quanto previsto dalle delibere qui di seguito indicate in materia di "Qualità e Carte dei Servizi di Telecomunicazioni", riportiamo la relazione con riferimento all'anno 2024 ai sensi dell'art. 10 comma primo della Delibera n. 179/03/CSP sugli standard di qualità obbligatori e relativi ai risultati raggiunti per i servizi da postazione fissa (Delibera n. 156/23/CONS).

| INDICATORE | MISURE DI QUALITA' | OBIETTIVI 2024 | RISULTATI 2024 |
|--|--|---|---|
| <i>Reclami sugli addebiti</i> (Allegato 2 delibera n. 156/23/CONS) | Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo | 1,50 % | 1,30 % |
| <i>Accuratezza della fatturazione</i> (Allegato 3 delibera n. 156/23/CONS) | 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 | 0,90% | 0,90% |
| <i>Tempo di attivazione del servizio</i> (Allegato 4 delibera n. 156/23/CONS) | Rapporto a) ordini per l'evasione dei quali <u>non</u> sono necessari interventi tecnici sul campo | | |
| | <ul style="list-style-type: none"> Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto Numero dei contratti completati | 3,5 giorni 8 giorni 24 giorni 99,00 % 99,00% N/A | 3 giorni 9 giorni 27 giorni 98,00 % 99,00% N/A |
| | Rapporto b) ordini per l'evasione dei quali sono necessari interventi tecnici sul campo | | |
| | <ul style="list-style-type: none"> Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione | 26 giorni 24 giorni 69 giorni | 28 giorni 27 giorni 76 giorni |

| | | | |
|--|--|--|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile | 99,00 % | 98,00 % |
| | <ul style="list-style-type: none"> Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto Numero dei contratti completati | 99,00 % N/A | 99,00 % N/A |
| | Numero di contratti completati la cui acquisizione è avvenuta mediante teleselling mediante call center iscritti al ROC | 0 | 0 |
| | Numero di contratti completati non acquisiti tramite call center | N/A | N/A |
| <i>Tasso di malfunzionamento</i> (Allegato 5 delibera n. 156/23/CONS) | 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 | 3,80 % | 3,50 % |
| <i>Tempo di riparazione dei malfunzionamenti</i> (Allegato 6 delibera n. 156/23/CONS) | <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 | 10 ore 12 ore 16 ore 100,00 % | 11 ore 13 ore 19 ore 100,00 % |
| <i>Probabilità di fallimento della chiamata</i> (Allegato 7 delibera n. 156/23/CONS) | Percentuale di chiamate a vuoto con riferimento alle chiamate nazionali | N/A | N/A |

| | | | |
|--|--|--------------------|--------------------|
| <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 95% percentile del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali</p> | <p>N/A N/A</p> | <p>N/A N/A</p> |
|--|--|--------------------|--------------------|