

Obiettivi di qualità Anno 2025 - Delibera n. 156/23/CONS - articolo 6 comma 1 lett. a)

INDICATORE	DESCRIZIONE		SERVIZI CUI SI APPLICA	UNITÀ DI MISURA	TARGET
Reclami sugli addebiti (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		Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	%	0,5
	Percentuale di fatture uniche per servizi di telefonia fissa post-pagati rispetto al totale delle fatture emesse		Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	%	1,5
Accuratezza della fatturazione (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		Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	%	0,5
Tempo di attivazione del servizio (Allegato 4 delibera n. 156/23/CONS)	Rapporto a): ordini per l'evasione dei quali non sono necessari interventi tecnici sul campo, ovvero espletabili esclusivamente mediante attività svolte in centrale o da remoto	Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	giorni	16
		95° percentile del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione		giorni	30
		99° percentile del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione		giorni	50
		Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile		%	90
		Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto		%	90
		Contratti completati		numero	100
	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	Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	giorni	30
		95° percentile del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione		giorni	60
		99° percentile del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione		giorni	80
		Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile		%	90
		Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto		%	90
		Contratti completati		numero	150
Tasso di malfunzionamento (Allegato 4 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		Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	%	3
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti (Allegato 6 delibera n. 156/23/CONS)	Rapporto a): servizi forniti con propria infrastruttura	Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti	Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	ore	24
		80° percentile del tempo di riparazione dei malfunzionamenti		ore	20
		95° percentile del tempo di riparazione dei malfunzionamenti		ore	65
		Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto		%	95

	Rapporto b): servizi forniti mediante utilizzo di servizi di rete wholesale di altro operatore	Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti	Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	ore	24
		80° percentile del tempo di riparazione dei malfunzionamenti		ore	48
		95° percentile del tempo di riparazione dei malfunzionamenti		ore	72
		Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto		%	95
Probabilità di fallimento della chiamata (Allegato 7 delibera n. 156/23/CONS) *	Percentuale di chiamate a vuoto con riferimento alle chiamate nazionali		Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	%	-
Tempo di instaurazione della chiamata (Allegato 8 delibera n. 156/23/CONS) *	Valore medio del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali		Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	secondi	-
	95° percentile del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali			secondi	-

* obbligatorietà sospesa fino alla conclusione delle valutazioni di cui all'art. 12, comma 8 del regolamento 156/23/CONS