

Obiettivi di qualità per l'anno 2024

Delibera n. 156/23/CONS – articolo 6 comma 1 lett. a)

Reclami sugli addebiti (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: inferiore al 1%</p> <p>Percentuale di fatture uniche per servizi di telefonia fissa e mobili post-pagati rispetto al totale delle fatture emesse: N/A</p>
Accuratezza della fatturazione (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: inferiore all' 1%</p>
Tempo di attivazione del servizio (Allegato 4 delibera n. 156/23/CONS)	<p><u>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</u></p> <ul style="list-style-type: none"> •Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione :15 giorni •Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione _20__ giorni •Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: 16 giorni •Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile: 98% •Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto 99% •Numero dei contratti completati _50__ <p><u>Rapporto b) ordini per l'evasione dei quali sono necessari interventi tecnici sul campo</u></p> <ul style="list-style-type: none"> •Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione 30 giorni •Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione 36 giorni •Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione 40 giorni •Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile 96% •Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto 99%
Tasso di malfunzionamento (Allegato 5 della delibera n. 156/23/CONS)	<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 1%</p>

Tempo di riparazione dei malfunzionamenti (Allegato 6 delibera n. 156/23/CONS)	<p><u>Rapporto a) servizi forniti con propria infrastruttura</u></p> <p>Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti _N/A_ ore Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti _N/A_ ore Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti _N/A_ ore Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto _N/A_ %</p> <p><u>Rapporto b) servizi forniti mediante utilizzo di servizi di rete wholesale di altro operatore</u></p> <p>Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti 8 ore Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti 10 ore Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti 16 ore Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto 96%</p>
Probabilità di fallimento della chiamata (Allegato 7 delibera n. 156/23/CONS) *	<p>Percentuale di chiamate a vuoto con riferimento alle chiamate nazionali</p>
Tempo di instaurazione della chiamata (Allegato 8 delibera n. 156/23/CONS) *	<p>Valore medio del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali 95% percentile del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali</p>

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