

OBIETTIVI DI QUALITÀ PER L'ANNO 2024
Delibera n. 156/23/CONS – articolo 6 comma 1 lett.a)

Denominazione indicatore		Misura	Unità di misura	Obiettivi 2024
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	%	0,005
		Percentuale di fatture uniche per servizi di telefonia fissa e mobili post-pagati rispetto al totale delle fatture emesse	%	N/A
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	%	0,001
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	giorni	7
		Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	3
		Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	5
		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	%	100,00
	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	giorni	9
		Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	6
		Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	6
		Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile	%	90,00
		Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	99,00
Tasso di malfunzionamento (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	%	6
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti (Allegato 6 delibera n.156/23/CONS)	Rapporto a): servizi forniti con proprie infrastrutture	Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti	ore	40
		Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	36
		Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	36
		Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	99,00
	Rapporto b): servizi forniti mediante utilizzo di servizi di rete wholesale di altro operatore	Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti	ore	36
		Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	36
		Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	50
		Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	99,00

Probabilità di fallimento della chiamata (Allegato 7 delibera n.156/23/CONS) *	Percentuale di chiamate a vuoto con riferimento alle chiamate nazionale	%	0,5
Tempo di instaurazione della chiamata (Allegato 8 delibera n.156/23/CONS) *	Valore medio del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali	secondi	90
	Percentile 95% del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali	secondi	120

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