

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

Denominazione indicatore	Servizi cui si applica	Misura	Unità di misura	Obiettivi 2024	
Reclami sugli addebiti (Allegato 2 delibera n. 156/23/CONS)	Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti e il numero di fatture emesse nello stesso periodo	%	< 1%	
Accuratezza della fatturazione (Allegato 3 delibera n. 156/23/CONS)	Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	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	%	<1%	
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	Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Tempo medio di fornitura per gli ordini completati	giorni	4
		Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati	giorni	3
		Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati	giorni	4
		Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile	%	96
		Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	99
	Rapporto b): ordini per l'evasione dei quali sono necessari interventi tecnici sul campo, ovvero espletabili esclusivamente mediante attività svolte in centrale o da remoto	Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Tempo medio di fornitura per gli ordini completati	giorni	20
		Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati	giorni	18
		Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati	giorni	20
		Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile	%	98
		Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	99
Tasso di malfunzionamento (Allegato 5 delibera n. 156/23/CONS)	Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	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	%	5	
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti (Allegato 6 delibera n. 156/23/CONS)	Rapporto a) : servizi forniti con proprie infrastrutture	Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti	ore	N/A
		Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	N/A
		Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	N/A
		Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	N/A
	Rapporto b) : servizi forniti mediante utilizzo di servizi di rete wholesale di altro operatore	Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti	ore	22
		Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	18
		Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	24
		Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	90

Probabilità di fallimento della chiamata* (Allegato 7 delibera n. 156/23/CONS) (facoltativo)	Servizi di comunicazione interpersonale accessibili al pubblico	Percentuale di chiamate a vuoto con riferimento alle chiamate nazionali	%	
Tempo di instaurazione della chiamata* (Allegato 8 delibera n. 156/23/CONS) (facoltativo)	Servizi di comunicazione interpersonale accessibili al pubblico	Valore medio del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali	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