

Obiettivi di qualità per l'anno 2024

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

| | |
|--|---|
| <p>Reclami sugli addebiti (Allegato 2 delibera n. 156/23/CONS)</p> | <p>Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo inferiore al 2 %</p> <p>Percentuale di fatture uniche per servizi di telefonia fissa e mobili post-pagati rispetto al totale delle fatture emesse N/A</p> |
| <p>Accuratezza della fatturazione (Allegato 3 delibera n. 156/23/CONS)</p> | <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> |
| <p>Tempo di attivazione del servizio (Allegato 4 delibera n. 156/23/CONS)</p> | <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 16 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 17 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 % <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 31 giorni • Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile 97 % • Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto 99 % |
| <p>Tasso di malfunzionamento (Allegato 5 della delibera n. 156/23/CONS)</p> | <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> |
| <p>Tempo di riparazione dei malfunzionamenti</p> | <p><u>Rapporto a) servizi forniti con propria infrastruttura</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti 20 ore |

| | |
|---|---|
| <p>(Allegato 6 delibera n. 156/23/CONS)</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti 40 ore • Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti 25 ore • Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto 96 % <p><u>Rapporto b) servizi forniti mediante utilizzo di servizi di rete wholesale di altro operatore</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti 12 ore • Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti 17 ore • Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti 13 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> | <p>Percentuale di chiamate a vuoto con riferimento alle chiamate nazionali</p> |
| <p>Tempo di instaurazione della chiamata (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> |

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