

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)	Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo 2 % Percentuale di fatture uniche per servizi di telefonia fissa e mobili post-pagati rispetto al totale delle fatture emesse N/D
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 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, ovvero espletabili esclusivamente mediante attività svolte in centrale o da remoto <ul style="list-style-type: none"> • Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione 21 giorni • Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione 28 giorni • Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione 35 giorni • Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile 95% • Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto 98 % • Numero dei contratti completati N/D Rapporto b) ordini per l'evasione dei quali sono necessari interventi tecnici sul campo <ul style="list-style-type: none"> • Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione 45 giorni • Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione 50 giorni • Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione 55 giorni • 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 92 % • Numero dei contratti completati N/D Numero di contratti completati la cui acquisizione è avvenuta mediante teleselling mediante call center iscritti al ROC N/D Numero di contratti completati non acquisiti tramite call center N/A
Tasso di malfunzionamento (Allegato 5 della 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 3 %

<p>Tempo di riparazione dei malfunzionamenti (Allegato 6 delibera n. 156/23/CONS)</p>	<p>Rapporto a) servizi forniti con propria infrastruttura</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti 45 ore • Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti 50 ore • Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti 54 ore • Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto 90 % <p>Rapporto b) servizi forniti mediante utilizzo di servizi di rete wholesale di altro operatore</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti 9 ore • Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti 10 ore • Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti 15 ore • Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto 95 %
<p>Probabilità di falli-mento 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