

Obiettivi di qualità per l'anno 2024

<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 < 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 < 2 %</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: 7 giorni • Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: 9 giorni • Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: 8 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><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 32 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 98% • 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 2%</p>
<p>Tempo di riparazione dei malfunzionamenti (Allegato 6 delibera n. 156/23/CONS)</p>	<p><u>Rapporto a) servizi forniti con propria infrastruttura</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti N/A • Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti N/A • Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti N/A • Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempomassimo

	<p>contrattualmente previsto N/A</p> <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 22 ore • Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti 15 ore • Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti 27 ore • Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto 98%
<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