

## Obiettivi di qualità per l'anno 2024

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

<b>Reclami sugli addebiti</b> <b>(Allegato 2 delibera n. 156/23/CONS)</b>	<p>Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo <b>1%</b></p> <p>Percentuale di fatture uniche per servizi di telefonia fissa e mobili post-pagati rispetto al totale delle fatture emesse <b>1%</b></p>
<b>Accuratezza della fatturazione</b> (Allegato 3 delibera n. 156/23/CONS)	<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 <b>1%</b></p>
<b>Tempo di attivazione del servizio</b> (Allegato 4 delibera n. 156/23/CONS)	<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"> <li>• Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione <b>7 giorni</b></li> <li>• Percentile <b>95%</b> del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione <b>7 giorni</b></li> <li>• Percentile <b>99%</b> del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione <b>15 giorni</b></li> <li>• Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile <b>98%</b></li> <li>• Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto <b>98%</b></li> <li>• Numero dei contratti completati <b>452</b></li> </ul> <p><u>Rapporto b) ordini per l'evasione dei quali sono necessari interventi tecnici sul campo</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione <b>8 giorni</b></li> <li>• Percentile <b>95%</b> del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione <b>6 giorni</b></li> <li>• Percentile <b>99%</b> del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione <b>8 giorni</b></li> <li>• Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile <b>98%</b></li> <li>• Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto <b>99%</b></li> <li>• Numero dei contratti completati <b>376</b></li> </ul> <p><u>Numero di contratti completati la cui acquisizione è avvenuta mediante teleselling mediante call center iscritti al ROC = 0 (zero)</u></p> <p><u>Numero di contratti completati non acquisiti tramite call center</u> <b>828</b></p>
<b>Tasso di malfunzionamento</b> (Allegato 5 della delibera n.	<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</p>

156/23/CONS)	d'accesso <b>1%</b>
<b>Tempo di riparazione dei malfunzionamenti (Allegato 6 delibera n. 156/23/CONS)</b>	<u>Rapporto a) servizi forniti con propria infrastruttura</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti <b>24 ore</b></li> <li>• Percentile 82% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti <b>30 ore</b></li> <li>• Percentile 94% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti <b>36 ore</b></li> <li>• Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto <b>99%</b></li> </ul> <u>Rapporto b) servizi forniti mediante utilizzo di servizi di rete wholesale di altro operatore</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti <b>26 ore</b></li> <li>• Percentile 77% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti <b>30 ore</b></li> <li>• Percentile 89% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti <b>36 ore</b></li> <li>• Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto <b>99%</b></li> </ul>
<b>Probabilità di fallimento della chiamata (Allegato 7 delibera n. 156/23/CONS) *</b>	Percentuale di chiamate a vuoto con riferimento alle chiamate nazionali <b>2%</b>
<b>Tempo di instaurazione della chiamata (Allegato 8 delibera n. 156/23/CONS) *</b>	Valore medio del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali <b>10 s</b> 95% percentile del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali <b>12 s</b>

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