

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)	<p>Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo <1%</p> <p>Percentuale di fatture uniche per servizi di telefonia fissa e mobili post-pagati rispetto al totale delle fatture emesse N/A</p>
Accuratezza della fatturazione (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 <1%</p>
Tempo di attivazione del servizio (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"> • 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 5 giorni • Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione 3 giorni • Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile 99% • Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto 99% • Numero dei contratti completati 3 <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 22 giorni • Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione 18 giorni • Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile 99% • Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto 99% • Numero dei contratti completati 18 <p><u>Numero di contratti completati la cui acquisizione è avvenuta mediante teleselling mediante call center iscritti al ROC N/A</u></p> <p><u>Numero di contratti completati non acquisiti tramite call center 21</u></p>
Tasso di malfunzionamento	<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>

(Allegato 5 della delibera n. 156/23/CONS)	d'accesso 1%
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti (Allegato 6 delibera n. 156/23/CONS)	<u>Rapporto a) servizi forniti con propria infrastruttura N/A</u> <ul style="list-style-type: none"> • Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti ____ ore • Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti ____ ore • Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti ____ ore • Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto ____% <u>Rapporto b) servizi forniti mediante utilizzo di servizi di rete wholesale di altro operatore</u> <ul style="list-style-type: none"> • Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti 15 ore • Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti 20 ore • Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti 26 ore • Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto 99%
Probabilità di fallimento della chiamata (Allegato 7 delibera n. 156/23/CONS) *	Percentuale di chiamate a vuoto con riferimento alle chiamate nazionali 3%
Tempo di instaurazione della chiamata (Allegato 8 delibera n. 156/23/CONS) *	Valore medio del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali 15 s 95% percentile del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali 12 s

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