

Obiettivi di qualità per l'anno 2025

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 _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>
<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>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</p> <p>Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione N/A giorni</p> <p>Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione N/A giorni</p> <p>Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione _ N/A _ giorni</p> <p>Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile N/A _%</p> <p>Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto N/A %</p> <p>Numero dei contratti completati N/A</p> <p>Rapporto b) ordini per l'evasione dei quali sono necessari interventi tecnici sul campo</p> <p>Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione 25,4 giorni</p> <p>Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione 96 giorni</p> <p>Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione 134 giorni</p> <p>Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile 77,8%</p> <p>Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto 89,45%</p> <p>Numero dei contratti completati 45</p> <p>Numero di contratti completati la cui acquisizione è avvenuta mediante teleselling mediante call center iscritti al ROC ____</p> <p>Numero di contratti completati non acquisiti tramite call center ____</p>

<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>Rapporto a) servizi forniti con propria infrastruttura Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti N/A ore Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti _ N/A ore Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti _ N/A ore Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto N/A %</p> <p>Rapporto b) servizi forniti mediante utilizzo di servizi di rete wholesale di altro operatore Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti 14 ore Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti __10 ore Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti _14 ore Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto_99_%</p>
<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 N/A</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 N/A 95% percentile del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali N/A</p>

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