

**Obiettivi di qualità per l'anno 2024**
**Delibera n. 156/23/CONS – articolo 6 comma 1 lett. a)**

<b>Reclami sugli addebiti (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 2 %</p> <p>Percentuale di fatture uniche per servizi di telefonia fissa e mobili post-pagati rispetto al totale delle fatture emesse N/D</p>
<b>Accuratezza della fatturazione (Allegato 3 delibera n. 156/23/CONS)</b>	<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>
<b>Tempo di attivazione del servizio (Allegato 4 delibera n. 156/23/CONS)</b>	<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 28 giorni</li> <li>• Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione 30 giorni</li> <li>• Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione 32 giorni</li> <li>• Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile 95%</li> <li>• Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto 98 %</li> <li>• Numero dei contratti completati N/D</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 40 giorni</li> <li>• Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione 43 giorni</li> <li>• Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione 46 giorni</li> <li>• Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile 90 %</li> <li>• Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto 92 %</li> <li>• Numero dei contratti completati N/D</li> </ul> <p><u>Numero di contratti completati la cui acquisizione è avvenuta mediante teleselling mediante call center iscritti al ROC N/D</u></p> <p><u>Numero di contratti completati non acquisiti tramite call center N/A</u></p>

<b>Tasso di malfunzionamento (Allegato 5 della delibera n. 156/23/CONS)</b>	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 %
<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 45 ore</li> <li>• Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti 50 ore</li> <li>• Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti 54 ore</li> <li>• Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto 90 %</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 9 ore</li> <li>• Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti 10 ore</li> <li>• Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti 15 ore</li> <li>• Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto 95 %</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>Tempo di instaurazione della chiamata (Allegato 8 delibera n. 156/23/CONS) *</b>	Valore medio del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali 95% percentile del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali

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