

Obiettivi qualità dei servizi da postazione fissa
- Delibera n. 156/23/CONS -

INDICATORE	MISURA	Obiettivo 2024
Reclami sugli addebiti	rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo	<2%
Accuratezza della fatturazione	rapporto tra il numero delle fatture (indipendentemente dal periodo di emissione) oggetto di contestazioni riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi al cliente mediante un'altra fattura con rettifica o una nota di credito emesse nel periodo considerato e il numero totale di fatture emesse nello stesso periodo	<1%
Tempo di attivazione del servizio	per l'evasione dei quali non sono necessari interventi tecnici sul campo	
	Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	30gg
	percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	40gg
	percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	50gg
	percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente (ove applicabile) ⁽¹⁾	90%
	percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto ⁽²⁾	96%
	per l'evasione dei quali sono necessari interventi tecnici sul campo (ovvero espletabili esclusivamente mediante attività svolte in centrale o da remoto)	
	Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	30gg
	percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	40gg
	percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	50gg
	percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente (ove applicabile) ⁽³⁾	90%
	percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto ⁽⁴⁾	96%
Tasso di malfunzionamento	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	<7%
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	servizi forniti con proprie infrastrutture	
	tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti	8h
	percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	12h
	percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	16h
	percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto ⁽⁵⁾	96%
	servizi forniti mediante utilizzo di servizi di rete wholesale di altro operatore	
	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 tempo massimo contrattualmente previsto ⁽⁶⁾	N.A.

⁽¹⁾ Esclusi i casi in cui il ritardo rispetto al tempo massimo contrattualmente previsto non dipende dalla volontà dell'operatore che fornisce il servizio quali:

- A. assenza del cliente o inaccessibilità dei locali al momento dell'appuntamento concordato;
- B. rinvio richiesto dal cliente o dall'altro operatore di accesso che fornisce la struttura;
- C. necessità di autorizzazioni da parte di pubbliche amministrazioni o di soggetti terzi.

⁽²⁾ Vedasi nota precedente.

⁽³⁾ Vedasi nota precedente.

⁽⁴⁾ Vedasi nota precedente.

- (5) Sono esclusi i soli casi in cui la riparazione richieda un intervento presso la sede dell'utente ed il ritardo rispetto al tempo massimo contrattualmente previsto non è dipendente dalla volontà dell'operatore che fornisce il servizio diretto, quali:
- (6) A. assenza del cliente o inaccessibilità dei locali all'appuntamento concordato;
- B. rinvio richiesto dal cliente.
- (7) Vedasi nota precedente.