

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

| INDICATORE                                | MISURA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | OBIETTIVO 2025 |
|-------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
| 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         | <b>per l'evasione dei quali non sono necessari interventi tecnici sul campo</b>                                                                                                                                                                                                                                                             |                |
|                                           | 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) <sup>(1)</sup>                                                                                                                                                                                                                         | 90%            |
|                                           | percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto <sup>(2)</sup>                                                                                                                                                                                                                                | 96%            |
|                                           | <b>per l'evasione dei quali sono necessari interventi tecnici sul campo (ovvero espletabili esclusivamente mediante attività svolte in centrale o da remoto)</b>                                                                                                                                                                            |                |
|                                           | Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione                                                                                                                                                                                                                                                               | 28gg           |
|                                           | percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione                                                                                                                                                                                                                                                  | 38gg           |
|                                           | percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione                                                                                                                                                                                                                                                  | 48gg           |
|                                           | percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente (ove applicabile) <sup>(3)</sup>                                                                                                                                                                                                                         | 90%            |
|                                           | percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto <sup>(4)</sup>                                                                                                                                                                                                                                | 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 | <b>servizi forniti con proprie infrastrutture</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                |
|                                           | 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 <sup>(5)</sup>                                                                                                                                                                                                               | 96%            |
|                                           | <b>servizi forniti mediante utilizzo di servizi di rete wholesale di altro operatore</b>                                                                                                                                                                                                                                                    |                |
|                                           | 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 <sup>(6)</sup>                                                                                                                                                                                                               | N.A.           |

<sup>(1)</sup> 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.

<sup>(2)</sup> Vedasi nota precedente.

<sup>(3)</sup> Vedasi nota precedente.

<sup>(4)</sup> 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.