



Obiettivi di qualità dei servizi di telefonia vocale forniti su rete fissa per l'anno 2024

(ex delibera n. 156/23/CONS, Allegati 2-6)

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. La percentuale è calcolata considerando tutte le fatture oggetto di contestazione fondata per le quali il riaccredito al cliente è avvenuto nel periodo di riferimento, indipendentemente dal periodo a cui si riferisce la fattura errata, rapportate al numero di fatture emesse nel periodo considerato.	1,3%
Tempo di attivazione del servizio	Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione;	
	Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione (1)	40 giorni
	Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione (1)	80 giorni
	Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile.	40%
	Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto.	40%
Tasso di malfunzionamento	rapporto tra il numero di segnalazioni di malfunzionamenti, corrispondenti a disservizio o degrado ² , relativi al servizio voce e/o all'accesso Internet, e il numero medio di linee d'accesso.	4,5
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti	35 ore
	Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti ⁽²⁾	20 ore
	Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti (2)	60 ore
	Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	97%

(1) Per "Percentile 95% (o 99%) del tempo di fornitura" si intende il numero di giorni entro cui è stato soddisfatto il 95% (o il 99%) delle richieste.

(2) Per "Percentile 80% (o 95%) dei tempi di riparazione dei malfunzionamenti" si intende il numero di ore, a partire dalla segnalazione dei clienti, entro cui è stato riparato l'80% (o il 95%) dei malfunzionamenti.