

Obiettivi di qualità per l'anno 2025

Delibera n. 156/23/CONS – articolo 6 comma 1 lett. a)

Reclami sugli addebiti (Allegato 2 delibera n. 156/23/CONS)	<p>Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo 0,75%</p> <p>Percentuale di fatture uniche per servizi di telefonia fissa e mobili post-pagati rispetto al totale delle fatture emesse - %</p>
Accuratezza della fatturazione (Allegato 3 delibera n. 156/23/CONS)	<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 0,55%</p>
Tempo di attivazione del servizio (Allegato 4 delibera n. 156/23/CONS)	<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">• Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione 25 giorni• Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione 20 giorni• Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione 40 giorni• Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile 97 %• Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto 92 %• Numero dei contratti completati 2350 <p><u>Rapporto b) ordini per l'evasione dei quali sono necessari interventi tecnici sul campo</u></p> <ul style="list-style-type: none">• Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione 30 giorni• Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione 27 giorni• Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione 45 giorni• Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile 96 %• Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto 92 %• Numero dei contratti completati 300

	<p><u>Numero di contratti completati la cui acquisizione è avvenuta mediante teleselling mediante call center iscritti al ROC zero</u></p> <p><u>Numero di contratti completati non acquisiti tramite call center 2.339</u></p>
Tasso di malfunzionamento (Allegato 5 della delibera n. 156/23/CONS)	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 (Allegato 6 delibera n. 156/23/CONS)	<p><u>Rapporto a) servizi forniti con propria infrastruttura</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti 10 ore • Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti 10 ore • Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti 27 ore • Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto 96 % <p><u>Rapporto b) servizi forniti mediante utilizzo di servizi di rete wholesale di altro operatore</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti 12 ore • Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti 12 ore • Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti 24 ore • Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto 96 %
Probabilità di fallimento della chiamata (Allegato 7 delibera n. 156/23/CONS) *	Percentuale di chiamate a vuoto con riferimento alle chiamate nazionali 2%
Tempo di instaurazione della chiamata (Allegato 8 delibera n. 156/23/CONS) *	Valore medio del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali 4 s 95% percentile del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali 10 s

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