

**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>	Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo <u>&lt; 1,5 %</u>  Percentuale di fatture uniche per servizi di telefonia fissa e mobili post-pagati rispetto al totale delle fatture emesse <u>&lt; 1 %</u>
<b>Accuratezza della fatturazione (Allegato 3 delibera n. 156/23/CONS)</b>	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 <u>&lt; 1 %</u>
<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 <u>5</u> giorni</li><li>• Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione <u>2</u> giorni</li><li>• Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione <u>10</u> giorni</li><li>• Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile <u>95 %</u></li><li>• Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto <u>99 %</u></li><li>• Numero dei contratti completati <u>6</u></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 <u>30</u> giorni</li><li>• Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione <u>20</u> giorni</li><li>• Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione <u>45</u> giorni</li><li>• Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile <u>95 %</u></li><li>• Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto <u>99 %</u></li><li>• Numero dei contratti completati <u>97</u></li></ul> <p><u>Numero di contratti completati la cui acquisizione è avvenuta mediante teleselling mediante call center iscritti al ROC 0 (zero)</u></p> <p><u>Numero di contratti completati non acquisiti tramite call center 80</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 <u>5 %</u>

<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 <u>48</u> ore</li> <li>• Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti <u>36</u> ore</li> <li>• Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti <u>72</u> ore</li> <li>• Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto <u>99</u> %</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 <u>72</u> ore</li> <li>• Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti <u>60</u> ore</li> <li>• Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti <u>96</u> ore</li> <li>• Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto <u>70</u> %</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 ____ s 95% percentile del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali ____ s

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