

**Obiettivi di qualità per l'anno 2025**
**Delibera n. 156/23/CONS – articolo 6 comma 1 lett. a)**

INDICATORE	DESCRIZIONE	TARGET
<b>Reclami sugli addebiti</b> (Allegato 2 delibera n. 156/23/CONS)	Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo	0,4%
	Percentuale di fatture uniche per servizi di telefonia fissa e mobili post-pagati rispetto al totale delle fatture emesse	na
<b>Accuratezza della fatturazione</b> (Allegato 3 delibera n. 156/23/CONS)	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	0,2%
<b>Tempo di attivazione del servizio</b> (Allegato 4 delibera n. 156/23/CONS)	<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>	
	Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione (giorni)	10
	Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione (giorni)	40
	Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione (giorni)	100
	Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente.	na
	Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto.	98%
	Numero dei contratti completati.	100
	<u>Rapporto b) ordini per l'evasione dei quali sono necessari interventi tecnici sul campo</u>	
	Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione (giorni)	30
	Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione (giorni)	100
	Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione (giorni)	150
	Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente.	na
	Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto.	98%
	Numero dei contratti completati	20

	Numero di contratti completati la cui acquisizione è avvenuta mediante teleselling mediante call center iscritti al ROC	0
	Numero di contratti completati non acquisiti tramite call center	0
<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.	5%
<b>Tempo di riparazione dei malfunzionamenti (Allegato 6 delibera n. 156/23/CONS)</b>	<u>Rapporto a) servizi forniti con propria infrastruttura</u>	
	Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti (ore)	na
	Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti (ore)	na
	Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti (ore)	na
	Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto (ore)	na
	<u>Rapporto b) servizi forniti mediante utilizzo di servizi di rete wholesale di altro operatore</u>	
	Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti (ore)	24
	Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti (ore)	48
	Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti (ore)	60
	Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto (ore)	na
<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 (secondi)	
	95% percentile del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali (secondi)	

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