

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)	Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo <1 % Percentuale di fatture uniche per servizi di telefonia fissa e mobili post-pagati rispetto al totale delle fatture emesse < 1,5 %
Accuratezza della fatturazione (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 < 1 %
Tempo di attivazione del servizio (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 10 giorni • Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione 45 giorni • Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione 65 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 96 % • Numero dei contratti completati <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 45 giorni • Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione 60 giorni • Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione 75 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 96 % • Numero dei contratti completati <u>Numero di contratti completati la cui acquisizione è avvenuta mediante teleselling mediante call center iscritti al ROC 0</u> <u>Numero di contratti completati non acquisiti tramite call center</u> TUTTI
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 <10 %

Tempo di riparazione dei malfunzionamenti (Allegato 6 delibera n. 156/23/CONS)	<u>Rapporto a) servizi forniti con propria infrastruttura</u> • Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti 7 ore • Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti 8 ore • Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti 13 ore • Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto 95% <u>Rapporto b) servizi forniti mediante utilizzo di servizi di rete wholesale di altro operatore</u> • Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti 16 ore • Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti 20 ore • Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti 24 ore • Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto 95%
Probabilità di fallimento della chiamata (Allegato 7 delibera n. 156/23/CONS) *	Percentuale di chiamate a vuoto con riferimento alle chiamate nazionali ____%
Tempo di instaurazione della chiamata (Allegato 8 delibera n. 156/23/CONS) *	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

Delibera n. 255/24/CONS – articolo 8 allegato A

Tempo medio di risposta dell'operatore (Allegato 4 delibera n. 255/24/CONS)	Intervallo di tempo < 90 secondi
Tasso di chiamate verso operatore servite entro 20'' (Allegato 4 delibera n. 255/24/CONS)	Percentuale 60 %
Tempo di risoluzione dei reclami (Allegato 1 delibera n. 255/24/CONS)	Tempo entro il quale l'80% dei reclami viene risolto – Ore 170 Tempo entro il quale l'90% dei reclami viene risolto – Ore 200 Percentuale di reclami risolti entro i termini previsti 99 %