



## Obiettivi di qualità per l'anno 2025

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: 0%  Percentuale di fatture uniche per servizi di telefonia fissa e mobili post-pagati rispetto al totale delle fatture emesse: 0%
<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: 0%
<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: 12 giorni</li><li>• Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: 44 giorni</li><li>• Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: 90 giorni</li><li>• Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile: N/A</li><li>• Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto: 100 %</li><li>• Numero dei contratti completati: N/D</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: 34 giorni</li><li>• Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: 110 giorni</li><li>• Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: 135 giorni</li><li>• Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile: N/A</li><li>• Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto: 89%</li><li>• Numero dei contratti completati: N/D</li></ul> <p><u>Numero di contratti completati la cui acquisizione è avvenuta mediante teleselling mediante call center iscritti al ROC: N/A</u></p> <p><u>Numero di contratti completati non acquisiti tramite call center: N/D</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: 7 %
<b>Tempo di riparazione dei malfunzionamenti (Allegato 6 delibera n. 156/23/CONS)</b>	<p><u>Rapporto a) servizi forniti con propria infrastruttura</u></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti: 78 ore</li><li>• Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 120 ore</li><li>• Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 300 ore</li><li>• Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto: 100 %</li></ul> <p><u>Rapporto b) servizi forniti mediante utilizzo di servizi di rete wholesale di altro operatore</u></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti: 170 ore</li><li>• Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 275 ore</li><li>• Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 520 ore</li><li>• Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto: 100 %</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* 95% percentile del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali*

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