



Obiettivi di qualità previsti per l'anno 2023

Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale	<ul style="list-style-type: none"> • numero di giorni entro cui è soddisfatto il 95% delle richieste: 60 giorni • numero di giorni entro cui è soddisfatto il 98% delle richieste: 70 giorni • Percentuale delle richieste valide completate entro la data concordata con il cliente: 98%
Tasso di malfunzionamento per linea di accesso	Rapporto tra il numero di segnalazioni di malfunzionamenti, corrispondenti a disservizi o degradi, relativi al servizio voce e/o all'accesso Internet, e il numero medio di linee d'accesso: 15%
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	<ul style="list-style-type: none"> • Accesso FWA su rete proprietaria Fidoka • Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 20 ore • Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 24 ore • Accesso indiretto wholesale su rete di altro operatore • Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 70 ore • Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 96 ore
Fatture contestate	Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo: 0,2%
Addebiti contestati	Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato ed il numero di fatture emesse nello stesso periodo: 0,2%
Accuratezza della fatturazione	Rapporto tra il numero delle fatture contestate riconosciute fondate emesse nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo: 0.2%
Tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti	<ul style="list-style-type: none"> • Tempo minimo di navigazione su risponditore automatico per accedere alla scelta "operatore": 30 secondi • Tempo medio di risposta dell'operatore alle chiamate entranti: 50 secondi • Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta dell'operatore è inferiore a 20 secondi: 45%

