



Indicatori qualità servizi da postazione fissa

resoconto primo semestre 2024

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: 0.48%
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: 0.07%
Tempo di attivazione dei servizi (Allegato 4 delibera n. 156/23/CONS)	<p>per l'evasione dei quali non sono necessari interventi tecnici sul campo:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: 18 giorni ● Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: 28 giorni ● Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: 55 giorni ● Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile: 96% ● Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto: 96% <p>per l'evasione dei quali sono necessari interventi tecnici sul campo:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: 50 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: 68 giorni ● Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile: 95% ● Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto: 95% <p>Contratti completati la cui acquisizione è avvenuta mediante teleselling mediante call center iscritti al ROC: n° 0</p> <p>Contratti completati e non acquisiti tramite call center: 100%</p>
Tasso di malfunzionamento (Allegato 5 della delibera n. 156/23/CONS)	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: 6%





<p>Tempo di riparazione dei malfunzionamenti (Allegato 6 delibera n. 156/23/CONS)</p>	<p>per servizi forniti con propria infrastruttura:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti 14 ore • Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 21 ore • Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 28 ore • Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto 98% <p>per servizi forniti mediante utilizzo di servizi di rete wholesale di altro operatore:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti: 55 ore • Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 67 ore • Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 94 ore • Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto: 95%
<p>Probabilità di fallimento della chiamata (All. 7 delibera n. 156/23/CONS)</p>	<p>Servizi di comunicazione interpersonale accessibili al pubblico:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Percentuale di chiamate a vuoto con riferimento alle chiamate nazionali: 0.9%
<p>Tempo di instaurazione della chiamata (All. 8 delibera n. 156/23/CONS)</p>	<p>Servizi di comunicazione interpersonale accessibili al pubblico:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Valore medio del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali: 4 secondi • Percentile 95% del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali: 7 secondi

