



## Obiettivi di qualità per l'anno 2024

Ai sensi 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: <b>0.6%</b>
<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: <b>0.15%</b>
<b>Tempo di attivazione dei servizi (Allegato 4 delibera n. 156/23/CONS)</b>	<p><b>per l'evasione dei quali non sono necessari interventi tecnici sul campo:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: <b>20 giorni</b></li> <li>● Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: <b>28 giorni</b></li> <li>● Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: <b>60 giorni</b></li> <li>● Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile: <b>95%</b></li> <li>● Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto: <b>95%</b></li> </ul> <p><b>per l'evasione dei quali sono necessari interventi tecnici sul campo:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: <b>50 giorni</b></li> <li>● Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: <b>60 giorni</b></li> <li>● Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: <b>70 giorni</b></li> <li>● Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile: <b>95%</b></li> <li>● Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto: <b>95%</b></li> </ul> <p>Contratti completati la cui acquisizione è avvenuta mediante teleselling mediante call center iscritti al ROC: <b>n° 0</b></p> <p>Contratti completati e non acquisiti tramite call center: <b>100%</b></p>
<b>Tasso di malfunzionamento (Allegato 5 della delibera n. 156/23/CONS)</b>	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: <b>9%</b>





**Tempo di riparazione dei malfunzionamenti (Allegato 6 delibera n. 156/23/CONS)**

**per servizi forniti con propria infrastruttura:**

- Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti **16 ore**
- Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: **24 ore**
- Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: **32 ore**
- Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto **85%**

**per servizi forniti mediante utilizzo di servizi di rete wholesale di altro operatore:**

- Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti: **56 ore**
- Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: **70 ore**
- Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: **96 ore**
- Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto: **95%**

