

## Obiettivi di qualità per l'anno 2025

### Delibera n. 156/23/CONS – articolo 6 comma 1 lett. a)

<b>Reclami sugli addebiti</b> (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 %
<b>Accuratezza della fatturazione</b> (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 %
<b>Tempo di attivazione del servizio</b> (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> <ul style="list-style-type: none"><li>• Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione 10 giorni</li><li>• Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione 45 giorni</li><li>• Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione 65 giorni</li><li>• Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile 97 %</li><li>• Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto 96 %</li><li>• Numero dei contratti completati</li></ul> <u>Rapporto b) ordini per l'evasione dei quali sono necessari interventi tecnici sul campo</u> <ul style="list-style-type: none"><li>• Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione 45 giorni</li><li>• Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione 60 giorni</li><li>• Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione 75 giorni</li><li>• Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile 97 %</li><li>• Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto 96 %</li><li>• Numero dei contratti completati</li></ul> <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
<b>Tasso di malfunzionamento</b> (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 %

<p><b>Tempo di riparazione dei malfunzionamenti (Allegato 6 delibera n. 156/23/CONS)</b></p>	<p><u>Rapporto a) servizi forniti con propria infrastruttura</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti 7 ore</li> <li>• Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti 8 ore</li> <li>• Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti 13 ore</li> <li>• Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto 95%</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 16 ore</li> <li>• Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti 20 ore</li> <li>• Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti 24 ore</li> <li>• Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto 95%</li> </ul>
<p><b>Probabilità di fallimento della chiamata (Allegato 7 delibera n. 156/23/CONS) *</b></p>	<p>Percentuale di chiamate a vuoto con riferimento alle chiamate nazionali ____%</p>
<p><b>Tempo di instaurazione della chiamata (Allegato 8 delibera n. 156/23/CONS) *</b></p>	<p>Valore medio del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali ____ s 95% percentile del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali ____ s</p>

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