

Obiettivi di qualità per l'anno 2025

Ai sensi della Delibera n. 156/23/CONS – articolo 6 comma 1 lett. a)

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 1%
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 1%
Tempo di attivazione del servizio (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> • Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione 30 giorni • Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione 20 giorni • Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione 30 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 90% • Numero dei contratti completati 1000 <u>Rapporto b) ordini per l'evasione dei quali sono necessari interventi tecnici sul campo</u> • Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione 30 giorni • Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione 20 giorni • Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione 30 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 90% • Numero dei contratti completati 1000 <u>Numero di contratti completati la cui acquisizione è avvenuta mediante teleselling mediante call center iscritti al ROC zero</u> <u>Numero di contratti completati non acquisiti tramite call center 1000</u>

Tasso di malfunzionamento (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 4%
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti (Allegato 6 delibera n. 156/23/CONS)	<u>Rapporto a) servizi forniti con propria infrastruttura</u> • Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti 60 ore • Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti 48 ore • Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti 72 ore • Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto 95% <u>Rapporto b) servizi forniti mediante utilizzo di servizi di rete wholesale di altro operatore</u> • Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti 60 ore • Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti 48 ore • Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti 72 ore • Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto 95%
Probabilità di fallimento della chiamata (Allegato 7 delibera n. 156/23/CONS) *	Percentuale di chiamate a vuoto con riferimento alle chiamate nazionali ____%
Tempo di instaurazione della chiamata (Allegato 8 delibera n. 156/23/CONS) *	Valore medio del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali ____ s 95% percentile del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali ____ s

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