

OBIETTIVI DI QUALITÀ DEI SERVIZI DI TELEFONIA FISSA E DI ACCESSO A INTERNET DA POSTAZIONE FISSA PER L'ANNO 2024

| Denominazione indicatore | Servizi cui si applica | Misura / Indicazioni obbligatorie | Unità di misura | Valore Obiettivo |
|---|--|---|-----------------|------------------|
| Reclami sugli addebiti | Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa | Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo | % | 0,044% |
| | | Percentuale di fatture uniche per servizi di telefonia fissa e mobili post-pagati rispetto al totale delle fatture emesse | % | |
| Accuratezza della fatturazione | Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa | 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 | % | 0,31% |
| Tempo di attivazione del servizio Rapporto a): ordini per l'evasione dei quali non sono necessari interventi tecnici sul campo | Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa | Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione | giorni | |
| | | Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione | giorni | |
| | | Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione | giorni | |
| | | Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile | % | |
| | | Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto | % | |
| | | Numero dei contratti completati | | |
| Tempo di attivazione del servizio Rapporto b): ordini per l'evasione dei quali sono necessari interventi tecnici sul campo, ovvero espletabili esclusivamente mediante attività svolte in centrale o da remoto | Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa | Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione | giorni | 20 |
| | | Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione | giorni | 18 |
| | | Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione | giorni | 20 |
| | | Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile | % | 97% |
| | | Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto | % | 98,00% |
| | | Numero dei contratti completati | | 60.025 |
| Tempo di attivazione del servizio | Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa | Numero di contratti completati la cui acquisizione è avvenuta mediante teleselling mediante call center iscritti al ROC | | |
| | | Numero di contratti completati non acquisiti tramite call center | | |
| Tasso di malfunzionamento | Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa | 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 | % | 7% |
| Tempo di riparazione dei malfunzionamenti | Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa | Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti | ore | 37 |
| | | Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti | ore | 23 |
| | | Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti | ore | 168 |
| | | Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto | % | 97% |
| Tempo di navigazione | Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa | media, pesata rispetto alla permanenza di ciascun IVR nel semestre, dei tempi minimi di accesso nell'IVR alla scelta "operatore umano" per presentare un reclamo | secondi | 60 |
| Tempo di attesa | Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa | a) tempo medio di risposta alle chiamate entranti | secondi | 36 |
| | | b) percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi | % | 63,60% |
| Tasso di risoluzione dei reclami | Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa | percentuale di reclami che vengono risolti senza che l'utente abbia la necessità di effettuare, sullo stesso reclamo, ulteriori chiamate al numero di assistenza | % | 98,0% |