

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	%	3,00%
		<i>Percentuale di fatture uniche per servizi di telefonia fissa e mobili post-pagati rispetto al totale delle fatture emesse</i>	%	
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	%	3,00%
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	%	
		<i>Numero dei contratti completati</i>		
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	25 giorni solari
		Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	35 giorni solari
		Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	80 giorni solari
		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	%	96%
		<i>Numero dei contratti completati</i>		
Tempo di attivazione del servizio	Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	<i>Numero di contratti completati la cui acquisizione è avvenuta mediante teleselling mediante call center iscritti al ROC</i>		
		<i>Numero di contratti completati non acquisiti tramite call center</i>		
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	%	20,00%
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti	ore	100
		Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	72
		Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	120
		Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	80,00%
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	90
Tempo di attesa	Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	a) tempo medio di risposta alle chiamate entranti	secondi	70
		b) percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	50,00%
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	%	95,00%