

Denominazione indicatore		Servizi cui si applica	Misura	Unità di misura	Obiettivi 2025
Reclami sugli addebiti (Allegato 2 delibera n. 156/23/CONS)		Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti e il numero di fatture emesse nello stesso periodo	%	0%
Accuratezza della fatturazione (Allegato 3 delibera n. 156/23/CONS)		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	%	0,8%
Tempo di attivazione del servizio (Allegato 4 delibera n.156/23/CONS)	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	giorni	45
			Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati	giorni	27
			Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati	giorni	62
			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	%	97%
	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	giorni	40
			Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati	giorni	28
			Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati	giorni	65
			Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile	%	N/A
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	N/A
Tasso di malfunzionamento (Allegato 5 delibera n. 156/23/CONS)		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	%	0,5%
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti (Allegato 6 delibera n. 156/23/CONS)	Rapporto a) : servizi forniti con proprie infrastrutture	Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti	ore	8
			Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	7
			Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	7
			Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	98%
	Rapporto b) : servizi forniti mediante utilizzo di servizi di	Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti	ore	9
			Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	8
			Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	8

	rete wholesale di altro operatore	fissa	Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	97%
--	-----------------------------------	-------	--	---	-----

