

Anno di riferimento: 2025

Periodo di rilevazione dei dati:

1° SEM.
2° SEM.
ANNO Intero

Obb.	Indicatore	Servizi cui si applica	Misura / Indicazioni obbligatorie	Obiettivo		
O	Reclami sugli addebiti (annuale) (Allegato 2 delibera n. 156/23/CONS)	Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato (in forma scritta o in altra forma tracciabile riconosciuta dall'operatore e indicata nella carta dei servizi) rispetto al numero di fatture emesse nello stesso	1,00%		
O	Accuratezza della fatturazione (annuale) (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 riaddebito degli importi al cliente mediante un'altra fattura con rettifica o una nota di credito rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo	0,50%		
O	Tempo di attivazione del servizio (semestrale). Il tempo misurato in giorni solari che intercorre tra il giorno in cui è stato ricevuto l'ordine valido, come previsto dal contratto, e il giorno in cui tutti i servizi richiesti sono realmente disponibili per l'uso da parte del richiedente. (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 nel periodo di rilevazione	10 giorni	
				Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	25	
				Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	45	
				Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile	85%	
				Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	95%	
		Rapporto b) : ordini per l'evasione dei quali 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	15	
				Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	25	
				Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	90	
				Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile	80%	
				Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	90%	
O	Tasso di malfunzionamento (semestrale) (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	< 5%		
O	Tempo di riparazione dei malfunzionamenti (semestrale) (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	48 ore	
				Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	120 ore	
				Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	192 ore	
				Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	95%	
			Rapporto b) : servizi forniti mediante utilizzo di servizi di rete wholesale di altro operatore	Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti	48 ore
				Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	120 ore	
				Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	192 ore	
				Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	95%	
		O <sup>(1)</sup>		Probabilità di fallimento della chiamata (semestrale) (Allegato 7 delibera n. 156/23/CONS)	Servizi di comunicazione interpersonale accessibili al pubblico	Percentuale di chiamate a vuoto con riferimento alle chiamate nazionali
		O <sup>(1)</sup>	Tempo di instaurazione della chiamata (semestrale) (Allegato 8 delibera n. 156/23/CONS)	Servizi di comunicazione interpersonale accessibili al pubblico	Valore medio del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali	5 secondi
95% percentile del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali	8 secondi					

**LEGENDA**

Obb. = Obbligatorietà dell'indicatore

O = Obbligatorio

F = Facoltativo

**NOTE**

(1) Obbligatorietà sospesa fino alla conclusione delle valutazioni di cui all'art. 12, comma 8 del regolamento