



## Obiettivi anno 2024

### Delibera n. 156/23/CONS – articolo 6 comma 1 lett. a)

Denominazione indicatore		Misura / Indicazioni obbligatorie	Unità di misura	Target	
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	%	0,8%	
		Percentuale di fatture uniche per servizi di telefonia fissa e mobili post-pagati rispetto al totale delle fatture emesse	%	n.a.	
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	%	0,5%	
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	Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	12	
		Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	35	
		Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	100	
		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	%	98%	
		<i>Numero dei contratti completati</i>		n.a.	
	Rapporto b) : ordini per l'evasione dei quali sono necessari interventi tecnici sul campo	Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	25	
		Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	45	
		Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	150	
		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	%	95%	
		<i>Numero dei contratti completati</i>		n.a.	
			<i>Numero di contratti completati la cui acquisizione è avvenuta mediante teleselling mediante call center iscritti al ROC</i>		n.a.
			<i>Numero di contratti completati non acquisiti tramite call center</i>		n.a.



<b>Tasso di malfunzionamento</b> (Allegato 5 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	%	<b>5%</b>
<b>Tempo di riparazione dei malfunzionamenti</b> (Allegato 6 delibera n. 156/23/CONS)	Rapporto a) : servizi forniti con proprie infrastrutture	Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti	ore	<b>15</b>
		Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	<b>18</b>
		Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	<b>48</b>
		Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	<b>95%</b>
	Rapporto b) : servizi forniti mediante utilizzo di servizi di rete wholesale di altro operatore	Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti	ore	<b>18</b>
		Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	<b>24</b>
		Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	<b>60</b>
		Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	<b>n.a.</b>
<b>Probabilità di fallimento della chiamata*</b> (Allegato 7 delibera n. 156/23/CONS)		Percentuale di chiamate a vuoto con riferimento alle chiamate nazionali	%	
<b>Tempo di instaurazione della chiamata*</b> (Allegato 8 delibera n. 156/23/CONS)		Valore medio del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali	secondi	
		95% percentile del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali	secondi	

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