Direttiva sulla qualità dei servizi di telefonia vocale fissa
- Delibera n. 156/23/CONS -

Indicatore	Misura	Obiettivo per il 2024
Reclami sugli addebiti	rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo	1,40%
Accuratezza della fatturazione	rapporto tra il numero delle fatture (indipendentemente dal periodo di emissione) oggetto di contestazioni riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi al cliente mediante un'altra fattura con rettifica o una nota di credito emesse nel periodo considerato e il numero totale di fatture emesse nello stesso periodo	0,30%
Tempo di attivazione del servizio	**per l'evasione dei quali non sono necessari interventi tecnici sul campo**	
	Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	12 giorni
	percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	22 giorni
	percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	45 giorni
	percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente (ove applicabile)	96,0 %
	percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	96,0%
	per l'evasione dei quali sono necessari interventi tecnici sul campo (ovvero espletabili esclusivamente mediante attività svolte in centrale o da remoto)	
	Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	15 giorni
	percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	30 giorni
	percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	50 giorni
	percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente (ove applicabile)	96,0 %
	percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	96,0 %
Tasso di malfunzionamento	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	12,0%
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	**servizi forniti con proprie infrastrutture**	
	tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti	26 ore
	percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	40 ore
	percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	100 ore
	percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	92,0%
	servizi forniti mediante utilizzo di servizi di rete wholesale di altro operatore	
	tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti	N.A.
	percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	N.A.
	percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	N.A.
	percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	N.A.