

**Obiettivi di qualità dei servizi di telefonia vocale da postazione fissa per l'anno 2024  
(Delibera 156/23/CONS)**

Indicatore	Definizione	Misura	Valore
<b>Reclami sugli addebiti (Allegato 2 delibera n. 156/23/CONS)</b>	Percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato (in forma scritta o in altra forma riconosciuta dall'operatore e tracciabile) rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo	Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo	1,0%
<b>Accuratezza della fatturazione (Allegato 3 delibera n. 156/23/CONS)</b>	Percentuale di fatture oggetto di contestazioni riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi al Cliente mediante un'altra fattura con rettifica od una nota di credito rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo.	Rapporto tra il numero delle fatture oggetto di contestazioni riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi al Cliente mediante un'altra fattura con rettifica od una nota di credito emesse nel periodo considerato e il numero totale di fatture emesse nello stesso periodo	1,2%
<b>Tempo di attivazione del servizio (Allegato 4 delibera n. 156/23/CONS)</b>	Tempo che intercorre tra il giorno in cui è stato registrato l'ordine dall'operatore e il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente il servizio	Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	<b>Rame:</b> Percentile 95 del tempo di fornitura: 40 gg Percentile 99 del tempo di fornitura: 60 gg Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il Cliente: 97% <b>Fibra:</b> Percentile 95 del tempo di fornitura: 40 gg Percentile 99 del tempo di fornitura: 60 gg Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il Cliente: 97%
<b>Tasso di malfunzionamento (Allegato 5 delibera n. 156/23/CONS)</b>	Rapporto tra il numero delle segnalazioni fatte dagli utenti relative a malfunzionamenti effettivi durante il periodo di osservazione e il numero medio di linee di accesso attive, rilevate su base mensile, nel medesimo periodo	Tasso di malfunzionamento: rapporto tra numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di linee d'accesso	<b>Servizi diretti forniti con proprie strutture: N/A</b> <b>Servizi diretti forniti con strutture di altro operatore: 8%</b>
<b>Tempo di riparazione dei malfunzionamenti (Allegato 6 delibera n. 156/23/CONS)</b>	Tempo trascorso tra la segnalazione da parte del Cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione	1. percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti; 2. percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti;	<b>Servizi diretti forniti con proprie strutture</b> 1. Percentile 80: 30 ore 2. Percentile 95: 100 ore <b>Servizi diretti forniti con strutture di altro operatore</b> 1. Percentile 80: 30 ore 2. Percentile 95: 100 ore
<b>Probabilità di fallimento della chiamata (Allegato 7 delibera n. 156/23/CONS)</b>	Rapporto, con riferimento alle chiamate nazionali, tra numero di chiamate non andate a buon fine e numero totale di tentativi di chiamata nel periodo preso in considerazione espresso in percentuale	Percentuale di chiamate a vuoto con riferimento alle chiamate nazionali	NA (1)
<b>Tempo di instaurazione della chiamata (Allegato 8 delibera n. 156/23/CONS)</b>	Intervallo di tempo, espresso in secondi, tra la ricezione da parte della rete dell'informazione di indirizzamento completa e la ricezione da parte del chiamante di un tono di occupato, libero o di risposta	a) Valore medio del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali b) 95% percentile del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali	NA (1)

(1) sospesa fino alla conclusione delle valutazioni di cui all'art. 12, comma 8 della delibera di riferimento