

**Obiettivi di qualità dei servizi mobili e personali per l'anno 2024
(Delibera 23/23/CONS)**

Indicatore	Definizione	Misura	Valore
Reclami sugli addebiti (Allegato 2 delibera n. 23/23/CONS)	Nel caso di servizi post-pagati, la 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 periodo	rapporto tra il numero dei reclami (in forma scritta o in altra forma tracciabile riconosciuta dall'operatore e indicata nella carta dei servizi) ricevuti nel periodo di rilevazione considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo	Servizi post-pagati: 1,5%
	Nel caso di servizi pre-pagati, il rapporto tra il numero di reclami (in forma scritta o in altra forma tracciabile riconosciuta dall'operatore e indicata nella carta dei servizi) riguardanti gli addebiti ricevuti e il numero medio di SIM attive nel periodo di rilevazione	rapporto tra il numero di reclami (in forma scritta o in altra forma tracciabile riconosciuta dall'operatore e indicata nella carta dei servizi) riguardanti gli addebiti ricevuti nel periodo di rilevazione considerato e il numero medio di SIM attive nello stesso periodo	
Accuratezza della fatturazione (Allegato 3 delibera n. 23/23/CONS)	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 (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 emessa nel periodo considerato e il numero totale di fatture emesse nello stesso periodo	Servizio post-pagato: 0,9%
Tempo di attivazione del servizio (Allegato 4 delibera n. 23/23/CONS)	Tempo, misurato in ore, che intercorre tra l'ora in cui è stato registrato l'ordine valido dall'operatore e l'ora in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente il servizio	a) Percentile 95% del tempo di fornitura b) Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	Servizi pre-pagati: a) <=1 ora b) 97% Servizi post-pagati: a) <=8 ore b) 97%
Accessibilità al servizio Mobile	Percentuale di richieste di instaurazione di una connessione voce e/o dati originate o terminate dai clienti Tiscali che vanno a buon fine	terminate nella rete GSM dell'operatore, che sono andate a buon fine rispetto al numero totale di richieste	99%