

Denominazione indicatore	Servizi cui si applica	Misura	Unità di misura	Obiettivi 2024	
Reclami sugli addebiti (Allegato 2 delibera n. 156/23/CONS)	Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti e il numero di fatture emesse nello stesso periodo	%	0,50	
Accuratezza della fatturazione (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 riaccredito degli importi al cliente mediante un'altra fattura con rettifica o una nota di credito rispetto al numero di fatture emesse	%	0,50	
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	Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Tempo medio di fornitura per gli ordini completati	giorni	14
		Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati	giorni	18
		Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati	giorni	40
		Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile	%	95
		Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	100
	Rapporto b) : ordini per l'evasione dei quali sono necessari interventi tecnici sul campo, ovvero espletabili esclusivamente mediante attività svolte in centrale o da remoto	Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Tempo medio di fornitura per gli ordini completati	giorni	14
		Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati	giorni	18
		Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati	giorni	40
		Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile	%	95
		Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	100
Tasso di malfunzionamento (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	%	10	
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti (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	ore	4
		Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	8
		Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	12
		Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	100
	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	ore	24
		Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	72
		Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	120
		Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	96
Probabilità di fallimento della chiamata (Allegato 7 delibera n. 156/23/CONS) (facoltativo)	Servizi di comunicazione interpersonale accessibili al pubblico	Percentuale di chiamate a vuoto con riferimento alle chiamate nazionali	%		
Tempo di instaurazione della chiamata (Allegato 8 delibera n. 156/23/CONS) (facoltativo)	Servizi di comunicazione interpersonale accessibili al pubblico	Servizi di comunicazione interpersonale accessibili al pubblico	Valore medio del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali	secondi	
		Servizi di comunicazione interpersonale accessibili al pubblico	95% percentile del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali	secondi	