

INDICATORI DI QUALITÀ DELL'ACCESSO AD INTERNET DA POSTAZIONE FISSA OBIETTIVI ANNO 2026 B.T.A. di Bezzo Carlo & c. sas			
INDICATORE	SERVIZI A CUI SI APPLICA	SPECIFICA	OBIETTIVO
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 nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo	1%
		Percentuale di fatture uniche per servizi di telefonia fissa e mobili post-pagati rispetto al totale delle fatture emesse	0,98%
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 nello stesso periodo	0,30%
Tempo di attivazione del servizio (Allegato 4 delibera n.156/23/CONS)	Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa - 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	30 giorni
		Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	35 giorni
		Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	40 giorni
		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	N.A.
	Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa - Ordini per l'evasione dei quali sono necessari interventi tecnici sul campo	Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	40 giorni
		Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	45 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	N.A.
		Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	N.A.
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	8%
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti (Allegato 6 delibera n. 156/23/CONS)	Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa - Servizi forniti con proprie infrastrutture	Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti	3 ore
		Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	4 ore
		Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	5 ore
		Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	N.A.
	Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa - Servizi forniti mediante utilizzo di servizi di rete wholesale di altro operatore	Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti	20 ore
		Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	42 ore
		Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	60 ore
		Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	N.A.
Probabilità di fallimento della chiamata (Allegato 7 delibera n. 156/23/CONS)	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)	Servizi di comunicazione interpersonale accessibili al pubblico	Valore medio del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali	/
		95% percentile del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali	/