

## OBIETTIVI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO DI TELEFONIA VOCALE FISSA PER L'ANNO 2025

### Indicatori di qualità ai sensi delle delibere AGCOM n. 156/23/CONS e n. 79/09/CSP e successive modifiche ed integrazioni

N.	INDICATORE	VALORE OBIETTIVO
1	<b>Tasso di malfunzionamento:</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.	12%
2	<b>Tempo di riparazione dei malfunzionamenti:</b> tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione.  <hr/> Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	Servizi forniti mediante utilizzo di servizi di rete wholesale di altro operatore:  Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti: 75 ore  80% percentile: 38 ore lavorative 95% percentile: 100 ore lavorative  <hr/> 90%
3	<b>Tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore.</b>  a) tempo di navigazione minimo per accedere alla scelta "operatore umano"  b) tempo medio di risposta dell'operatore umano una volta che il cliente ha selezionato l'opzione che consente di parlare con un operatore umano  c) percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi  d) percentuale di reclami risolti senza che l'utente abbia la necessità di effettuare, sullo stesso reclamo, ulteriori chiamate al numero di assistenza	a) 70 secondi  b) 70 secondi  c) 45%  d) 95%

	<p>e) Tempo totale di risposta dell'operatore umano:</p> <p>e.1) tempo medio di risposta alle chiamate entranti</p> <p>e.2) percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi</p>	<p>e.1) 140 – 190 sec.</p> <p>e.2) 25% - 30%</p>
4	<p><b>Tempo di attivazione del servizio:</b> tempo che intercorre tra il giorno in cui è stato ricevuto l'ordine valido, come previsto dal contratto, ed il giorno in cui tutti i servizi richiesti sono realmente disponibili per l'uso da parte del richiedente.</p>	<p>(a) Ordini per l'evasione dei quali non sono necessari interventi tecnici sul campo:</p> <p>Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: 70 giorni solari</p> <p>95° percentile: 70 giorni solari</p> <p>99° percentile: 90 giorni solari</p> <p>Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile: 80%</p> <p>(b) Ordini per l'evasione dei quali sono necessari interventi tecnici sul campo, ovvero espletabili esclusivamente mediante attività svolte in centrale o da remoto:</p> <p>Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: 70 giorni solari</p> <p>95° percentile: 100 giorni solari</p> <p>99° percentile: 150 giorni solari</p> <p>Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile: 80%</p>
5	<p><b>Reclami sugli addebiti:</b> 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.</p>	2,5%
6	<p><b>Accuratezza della fatturazione:</b> percentuale di fatture oggetto di contestazioni riconosciute fondate che generano</p>	1%

	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.	
<b>7</b>	<b>Probabilità di fallimento della chiamata:</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.	20%
<b>8</b>	<b>Tempo di instaurazione della chiamata:</b> l'intervallo di tempo, espresso in secondi, tra la ricezione da parte della rete dell'informazione di indirizzamento completa e la ricezione da parte del chiamato di un tono di occupato, libero o di risposta.	Valore medio del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali: 8 secondi