

| RESOCONTO DI QUALITA' DEI SERVIZI DI TELEFONIA FISSA E DI ACCESSO A INTERNET DA POSTAZIONE FISSA PER L'ANNO 2024 | | | | | |
|--|--|---|--|-----------------|--------------|
| Denominazione indicatore | Servizi cui si applica | Misura / Indicazioni obbligatorie | Unità di misura | Valore rilevato | |
| Reclami sugli addebiti | 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 | % | 0,025% | |
| | | <i>Percentuale di fatture uniche per servizi di telefonia fissa e mobili post-pagati rispetto al totale delle fatture emesse</i> | % | | |
| Accuratezza della fatturazione | 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 | % | 0,45% | |
| Tempo di attivazione e del servizio | 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 nel periodo di rilevazione | giorni | |
| | | Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione | giorni | | |
| | | Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione | giorni | | |
| | | Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile | % | | |
| | | Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto | % | | |
| | | <i>Numero dei contratti completati</i> | | | |
| | 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 nel periodo di rilevazione | giorni | 22,17 |
| | | Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione | giorni | 19,0 | |
| | | Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione | giorni | 20,9 | |
| | | Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile | % | 96,50% | |
| | | Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto | % | 98% | |
| | | <i>Numero dei contratti completati</i> | | 106.798 | |
| | | Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa | <i>Numero di contratti completati la cui acquisizione è avvenuta mediante teleselling mediante call center iscritti al ROC</i> | | |
| | | | <i>Numero di contratti completati non acquisiti tramite call center</i> | | |
| Tasso di malfunzionamento | 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 | % | 15,0% | |
| Tempo di riparazione dei malfunzionamenti | Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa | Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti | ore | 37 | |
| | | Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti | ore | 24 | |
| | | Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti | ore | 192 | |
| | | Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto | % | 95,7% | |

| | | | | |
|----------------------------------|--|--|---------|---------------|
| Tempo di navigazione | Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa | media, pesata rispetto alla permanenza di ciascun IVR nel semestre, dei tempi minimi di accesso nell'IVR alla scelta "operatore umano" per presentare un reclamo | secondi | 54 |
| Tempo di attesa | Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa | a) tempo medio di risposta alle chiamate entranti | secondi | 41 |
| | | b) percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi | % | 61,89% |
| Tasso di risoluzione dei reclami | Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa | percentuale di reclami che vengono risolti senza che l'utente abbia la necessità di effettuare, sullo stesso reclamo, ulteriori chiamate al numero di assistenza | % | 98,7% |