

**INDICATORI DI QUALITA' DELL'ACCESSO AD INTERNET DA POSTAZIONE FISSA
OBIETTIVI ANNO 2026**

INDICATORE	SPECIFICA	OBIETTIVO
Reclami sugli addebiti (Allegato 2 delibera n. 156/23/CONS)	Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo	2,5 %
Accuratezza della fatturazione (Allegato 3 delibera n. 156/23/CONS)	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	1 %
Tempo di attivazione del servizio (Allegato 4 delibera n. 156/23/CONS)	<p>Rapporto a) ordini per l'evasione dei quali non sono necessari interventi tecnici sul campo, ovvero espletabili esclusivamente mediante attività svolte in centrale o da remoto</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione • Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione • Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione • 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 • Numero dei contratti completati <p>Rapporto b) ordini per l'evasione dei quali sono necessari interventi tecnici sul campo</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione 25 giorni • Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione 80 giorni • Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione 90 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 	<p>N/A</p> <p>N/A</p> <p>N/A</p> <p>N/A</p> <p>N/A</p> <p>N/A</p> <p>45 giorni</p> <p>80 giorni</p> <p>90 giorni</p> <p>98%</p> <p>98%</p>
Tasso di malfunzionamento (Allegato 5 della delibera n. 156/23/CONS)	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	5 %

INDICATORE	SPECIFICA	OBBIETTIVO
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti (Allegato 6 delibera n. 156/23/CONS)	<p>Rapporto a) servizi forniti con propria infrastruttura</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti • Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti • Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti • Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto <p>Rapporto b) servizi forniti mediante utilizzo di servizi di rete wholesale di altro operatore</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti • Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti • Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti • Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto 	<p>168 ore 250 ore 450 ore 80%</p> <p>168 ore 250 ore 450 ore 80%</p>
Probabilità di fallimento della chiamata (Allegato 7 delibera n. 156/23/CONS)	Percentuale di chiamate a vuoto con riferimento alle chiamate nazionali	3 %
Tempo di instaurazione della chiamata (Allegato 8 delibera n. 156/23/CONS)	<p>Valore medio del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali</p> <p>95% percentile del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali</p>	<p>15 s</p> <p>30 s</p>