

## INDICATORI DI QUALITA' DELL'ACCESSO A INTERNET DA POSTAZIONE FISSA (Delibera AGCOM n. 156/23/CONS)

Denominazione indicatore	Servizi cui si applica	Misura	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	0,5 %
		Percentuale di fatture uniche per servizi di telefonia fissa e mobili post-pagati rispetto al totale delle fatture emesse	N/A
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	1,5 %
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	60 giorni
		Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	75 giorni
		Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile	99%
		Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	99%
	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	30 giorni
		Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	90 giorni
		Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	180 giorni
		Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile	95%
		Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	95%
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)	Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa  servizi forniti con proprie infrastrutture	Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti	N/A
		Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	N/A
		Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	N/A
		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	96 ore
		Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	120 ore
		Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	300 ore
		Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	99%
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	Sospeso (art. 12 comma 8)
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	Sospeso (art. 12 comma 8)
		95% percentile del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali	Sospeso (art. 12 comma 8)