

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

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	0,5 %
		Percentuale di fatture uniche per servizi di telefonia fissa e mobili post-pagati rispetto al totale delle fatture emesse	0 %
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	2 %
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	4 giorni
		Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	6 giorni
		Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	8 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	26 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	126 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 %
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	5 %
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	130 ore
		Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	150 ore
		Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	240 ore
		Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	98 %
	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	150 ore
		Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	160 ore
		Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	360 ore
		Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	90 %
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	/