

Per.	O	Denominazione indicatore				Servizi cui si applica	Misura/indicazioni obbliga	Unità di misura	Valori
A	O	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	valore percentuale (%)	0,1
							Percentuale di fatture uniche per servizi di telefonia fissa e mobili post-pagati rispetto al totale delle fatture emesse	valore percentuale (%)	N/A
A	O	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.	valore percentuale (%)	0,04
							a) Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione;	giorni solari	21
							b) percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione;	giorni solari	62
							c) percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione;	giorni solari	103
							d) percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile;	valore percentuale (%)	86,3
							e) percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto.	valore percentuale (%)	96,2
							numero dei contratti completati		N/A
S/A	O	TEMPO DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO (Allegato 4 delibera n. 156/23/CONS)				tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa.	a) Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione;	giorni solari	28,07
							b) percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione;	giorni solari	78,22
							c) percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione;	giorni solari	126,71
							d) percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile;	valore percentuale (%)	72,8
							e) percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto.	valore percentuale (%)	96,79
							numero dei contratti completati		N/A
							Numero di contratti completati la cui acquisizione è avvenuta mediante teleselling mediante call center iscritti al ROC		N/A
							Numero di contratti completati non acquisiti tramite call center		N/A
S/A	O	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.	valore percentuale (%)	22,4
							a) tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti;	ore comprese quelle non lavorative	8,63
							b) percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti;		10,25
							c) percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti;		11,56
							d) percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	valore percentuale (%)	95,2
S/A	O	TEMPO DI RIPARAZIONE DEI MALFUNZIONAMENTI (Allegato 6 delibera n. 156/23/CONS)				tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa.	a) tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti;	ore comprese quelle non lavorative	41,03
							b) percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti;		94,21
							c) percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti;		187,03
							d) percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	valore percentuale (%)	89,12
S/A	O(1)	PROBABILITA' 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	valore percentuale (%)	(1) 0,94
S/A	O(1)	TEMPO DI INSTAURAZIONE DELLA CHIAMATA (Allegato 8 delibera n. 156/23/CONS)				Servizi di comunicazione interpersonale accessibili al pubblico	a) Valore medio del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali	secondi (con almeno due cifre decimali)	(1) 2,18
							b) 95° percentile del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali	valore percentuale (%)	(1) 5,85
LEGENDA									
		Per. = Periodicità della rilevazione	A = Annuale	S/A = Semestrale ed annuale	O = Obbligatorio	Obb. = Obbligatorietà dell'indicatore			
(1) Obbligatorietà sospesa fino alla conclusione delle valutazioni di cui all'art. 12, comma 8 del regolamento									