OBBIETTIVI 2024

Obbiettivi di qualità dei servizi di comunicazione da postazione fissa

Ai sensi di quanto disposto dall’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni con la delibera n.156/23/CONS, riportiamo gli Obiettivi di Qualità Terrecablate Reti e Servizi S.r.l. per l’anno 2024.

|  |  |
| --- | --- |
| **Indicatori** | **Obbiettivi** |
| **Reclami sugli addebiti**  **(Allegato 2 delibera n. 156/23/CONS)** | Percentuale di fatture per cui l’utente ha reclamato (in forma scritta o in altra forma tracciabile riconosciuta dall’operatore e indicata nella carta dei servizi) rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo.   * Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo: **0,50 %** * Percentuale di fatture uniche per servizi di telefonia fissa e mobili post-pagati rispetto al totale delle fatture emesse: **NA %** |
| **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   * 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: **10,00 %** |
| **Tempo di attivazione del servizio**  **(Allegato 4 delibera n.156/23/CONS)** | Tempo misurato in giorni solari che intercorre tra il giorno in cui è stato ricevuto l’ordine valido, come previsto dal contratto, e il giorno in cui tutti i servizi richiesti sono realmente disponibili per l’uso da parte del richiedente.  Rapporto a):  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: 22 **giorni** * Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: **22 giorni** * Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: **28 giorni** * Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile: **90%** * Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto: **99%**   Rapporto b) :  ordini per l’evasione dei quali sono necessari interventi tecnici sul campo   * Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: **28 giorni** * Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: **28 giorni** * Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: **30 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: **99,9%** |
| **Tasso di malfunzionamento**  **(Allegato 5 delibera n. 156/23/CONS)** | Rapporto tra il numero delle segnalazioni fatte dagli utenti relative a malfunzionamenti effettivi durante il periodo di osservazione e il numero medio di linee di accesso attive, rilevate su base mensile, nel medesimo periodo.   * 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: **1,2%** |
| **Tempo di riparazione dei malfunzionamenti**  **(Allegato 6 delibera n. 156/23/CONS)** | Tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione.  Rapporto a):   * Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti: **24** **ore** * Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: **23** **ore** * Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: **24** **ore** * Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto: **100%**   Rapporto b):  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: **72** **ore** * Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: **100** **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)** | Rapporto, con riferimento alle chiamate nazionali, tra numero di chiamate non andate a buon fine e numero totale di tentativi di chiamata nel periodo preso in considerazione espresso in percentuale.   * Percentuale di chiamate a vuoto con riferimento alle chiamate nazionali: **0,05 %** |
| **Tempo di instaurazione della chiamata**  **(Allegato 8 delibera n. 156/23/CONS)** | Intervallo di tempo, espresso in secondi, tra la ricezione da parte della rete dell’informazione di indirizzamento completa e la ricezione da parte del chiamante di un tono di occupato, libero o di risposta   * Valore medio del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali: **5** **secondi** * 95% percentile del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali: **3** **secondi** |