

**OBIETTIVI DI QUALITA' DEL SERVIZIO DI ACCESSO AD INTERNET DA POSTAZIONE FISSA PER L'ANNO 2024**

**Indicatori di qualità ai sensi delle delibere AGCOM n. 156/23/CONS e n. 79/09/CSP e successive modifiche ed integrazioni**

N.	INDICATORE	VALORE OBIETTIVO
1	<b>Tempo di attivazione del servizio:</b> tempo che intercorre tra il giorno in cui è stato ricevuto l'ordine valido, come previsto dal contratto, ed il giorno in cui tutti i servizi richiesti sono realmente disponibili per l'uso da parte del richiedente.	<p>(a) Ordini per l'evasione dei quali non sono necessari interventi tecnici sul campo:</p> <p>Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: 136 giorni solari</p> <p>95° percentile: 295 giorni solari</p> <p>99° percentile: 310 giorni solari</p> <p>Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile: 80%</p> <p>Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto: 80%</p> <p>(b) Ordini per l'evasione dei quali sono necessari interventi tecnici sul campo, ovvero espletabili esclusivamente mediante attività svolte in centrale o da remoto:</p> <p>Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: 136 giorni solari</p> <p>95° percentile: 295 giorni solari</p> <p>99° percentile: 310 giorni solari</p> <p>Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile: 80%</p> <p>Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto: 80%</p>

2	<p><b>Tasso di malfunzionamento:</b> 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.</p>	18%
3	<p><b>Tempo di riparazione dei malfunzionamenti:</b> tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione.</p>	<p>Servizi forniti mediante utilizzo di servizi di rete wholesale di altro operatore:</p> <p>Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti: 28 ore (totali)</p> <p>80% percentile: 12 ore (totali)</p> <p>95% percentile: 27 ore (totali)</p> <p>Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto: 85%</p>
4	<p><b>Tempo di risposta dell'operatore alle chiamate del servizio assistenza clienti:</b></p> <p>a) tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta "operatore umano"</p> <p>b) tempo di risposta dell'operatore umano una volta che il cliente ha selezionato la scelta che consente di parlare con un operatore umano</p> <p>c) percentuale delle chiamate in entrata per le quali il tempo di risposta è inferiore ai 20 secondi</p> <p>d) Percentuale di reclami risolti senza che l'utente abbia la necessità di effettuare, sullo stesso reclamo, ulteriori chiamate al numero di assistenza</p> <p>e) Tempo totale di risposta dell'operatore umano:</p> <p>e.1) tempo medio di risposta alle chiamate entranti</p> <p>e.2) percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi</p>	<p>a) 70 - 120 sec.</p> <p>b) 70 sec.</p> <p>c) 45 - 60%</p> <p>d) 95%</p> <p>e.1) 140 – 190 sec.</p> <p>e.2) 25% - 30%</p>
5	<p><b>Tasso di perdita dei pacchetti:</b> rapporto tra le prove di ping che non hanno prodotto un valore di ritardo e il numero totale di ping effettuati</p>	0,7%

6	<p><b>Ritardo di trasmissione dati:</b> tempo necessario per trasmettere un pacchetto ICMP Echo Request/Reply (ping)</p>	<p>a) Ritardo massimo: percentile 95 del ritardo di trasmissione: 180 millisecondi</p> <p>b) Valore medio del ritardo di trasmissione: 60 millisecondi</p>
7	<p><b>Reclami sugli addebiti:</b> 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.</p>	1%
8	<p><b>Accuratezza della fatturazione:</b> percentuale di fatture oggetto di contestazioni riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi al cliente mediante un'altra fattura con rettifica od una nota di credito rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo.</p>	5%