

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

Denominazione indicatore	Servizi cui si applica	Misura	Unità di misura	Obiettivi 2026	
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 e il numero di fatture emesse nello stesso periodo	%	0,4	
		Percentuale di fatture uniche per servizi di telefonia fissa e mobili post-pagati rispetto al totale delle fatture emesse	%	22	
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 riaccreditamento degli importi al cliente mediante un'altra fattura con rettifica o una nota di credito rispetto al numero di fatture emesse	%	0,4	
Tempo di attivazione del servizio (Allegato 4 delibera n. 156/23/CONS)	Rapporto a): ordini per l'evasione dei quali non sono necessari interventi sul campo	Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Tempo medio di fornitura per gli ordini completati	giorni	1
			Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati	giorni	3
			Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati	giorni	5
			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	%	100
	Rapporto b): ordini per l'evasione dei quali sono necessari interventi sul campo, ovvero espletabili esclusivamente mediante attività svolte in centrale o da remoto	Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Tempo medio di fornitura per gli ordini completati	giorni	5
			Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati	giorni	10
			Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati	giorni	15
			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	%	100
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	%	1,5	
Tempo di riparazione die malfunzionamenti (Allegato 6 delibera n. 156/23/CONS)	Rapporto a): servizi forniti con proprie infrastrutture	Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Tempo medio di riparazione di malfunzionamenti	ore	12
			Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	16
			Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	24
			Percentuale delle riparazioni di malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	100
	Rapporto b): Servizi forniti mediante utilizzo di servizi di rete wholesale di altro operatore	Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Tempo medio di riparazione die malfunzionamenti	ore	N.C.
			Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	N.C.
			Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	N.C.
			Percentuale delle riparazioni die malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	N.C.
Probabilità di fallimenti della chiamata (Allegato 7 delibera n. 156/23/CONS) (facoltativo)	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) (facoltativo)	Servizi di comunicazione interpersonale accessibili al pubblico	Valore medio del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali	secondi	/	
		95% percentile del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali	secondi	/	