

OBIETTIVI QUALITÀ SERVIZI DI ACCESSO A INTERNET DA POSTAZIONE FISSA

Ai sensi di quanto disposto dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 156/23/CONS (Qualità e Carte dei Servizi di accesso a internet da postazione fissa), si comunicano gli obiettivi prefissati in base ai vari indicatori per il servizio **ADSL**.

Per	Obb	Denominazione indicatore		Servizi cui si applica	Misura / Indicazioni obbligatorie	Unità di misura	Obiettivo	
A	O	Reclami sugli addebiti (Allegato 2 delibera n. 156/23/CONS)		Tutti i servizi ADSL	Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo	%	2,50%	
					Percentuale di fatture uniche per servizi di telefonia fissa e mobili post-pagati rispetto al totale delle fatture emesse	%	N.A.	
A	O	Accuratezza della fatturazione (Allegato 3 delibera n. 156/23/CONS)		Tutti i servizi ADSL	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	%	1,50%	
S/A	O	Tempo di attivazione del servizio (Allegato 4 delibera n.156/23/CONS)		Tutti i servizi ADSL	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	giorni	20
					Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	35	
					Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	39	
					Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile	%	N.A.	
					Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	100,00%	
					<i>Numero dei contratti completati</i>		N.A.	
				Tutti i servizi ADSL	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	giorni	20
					Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	35	
					Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	39	
					Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile	%	N.A.	
					Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	100%	
					<i>Numero dei contratti completati</i>		N.A.	

				Tutti i servizi ADSL	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 ADSL	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	%	50%
S/A	O	Tempo di riparazione dei malfunzionamenti (Allegato 6 delibera n. 156/23/CONS)	Rapporto a) : servizi forniti con proprie infrastrutture	Tutti i servizi ADSL	Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti	ore	N.A.
					Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	N.A.
					Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	N.A.
					Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	N.A.
			Rapporto b) : servizi forniti mediante utilizzo di servizi di rete wholesale di altro operatore	Tutti i servizi ADSL	Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti	ore	48
					Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	58
					Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	69
					Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	100,00%

LEGENDA

Per. = Periodicità della rilevazione

S/A = Semestrale ed annuale

A = Annuale

Obb. = Obbligatorietà dell'indicatore

O = Obbligatorio

F = Facoltativo

Ricordiamo che tutte le informazioni relative alla Carta dei Servizi sono disponibili sul sito <https://uli.it/carta-servizi.html>