

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	%	4%
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 nello stesso periodo	%	3%
Tempo di attivazione del servizio (Allegato 4 delibera n.156/23/CONS)	Rapporto a) : ordini per l'evasione dei quali non sono necessari interventi tecnici sul campo	Tempo medio di fornitura per gli ordini completati	giorni	n.a
		Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati	giorni	n.a
		Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati	giorni	n.a
		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	%	n.a
	Rapporto b) : ordini per l'evasione dei quali sono necessari interventi tecnici sul campo, ovvero espletabili esclusivamente mediante attività svolte in centrale o da remoto	Tempo medio di fornitura per gli ordini completati	giorni	20
		Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati	giorni	30
		Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati	giorni	60
		Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile	%	85%
		Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	95%

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	%	25%	
Tempo di riparazione dei 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 dei malfunzionamenti	ore	80	
			Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	80	
			Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	140	
			Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	85%	
	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 dei malfunzionamenti	ore	100	
			Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	90	
			Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	200	
			Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	85%	
Probabilità di fallimento 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		