

## 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 FTTH.

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 FTTH	Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo	%	<b>2,50%</b>
					Percentuale di fatture uniche per servizi di telefonia fissa e mobili post-pagati rispetto al totale delle fatture emesse	%	<b>N.A.</b>
A	O	Accuratezza della fatturazione (Allegato 3 delibera n. 156/23/CONS)		Tutti i servizi FTTH	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	%	<b>1,50%</b>
S/A	O	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	Tutti i servizi FTTH	Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	<b>20</b>
					Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	<b>53</b>
					Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	<b>59</b>
					Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile	%	<b>N.A.</b>
					Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	<b>100,00%</b>
					<i>Numero dei contratti completati</i>		<b>N.A.</b>
		Rapporto b) : ordini per l'evasione dei quali sono necessari interventi tecnici sul campo	Tutti i servizi FTTH	Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	<b>20</b>	
				Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	<b>53</b>	
				Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	<b>59</b>	
				Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile	%	<b>N.A.</b>	
				Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	<b>100%</b>	
				<i>Numero dei contratti completati</i>		<b>N.A.</b>	

				Tutti i servizi FTTH	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 FTTH	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	%	30%
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 FTTH	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 FTTH	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>