Resoconto di qualità dei servizi di accesso a internet da postazione fissa per il 1° Semestre 2026
Delibera n. 156/23/CONS – articolo 6 comma 1 lett. a)

Reclami sugli addebiti (Allegato 2 delibera n. 156/23/CONS)	Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo _N/A___% Percentuale di fatture uniche per servizi di telefonia fissa e mobili post-pagati rispetto al totale delle fatture emesse __N/A__%
Accuratezza della fatturazione (Allegato 3 delibera n. 156/23/CONS)	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 __N/A__%
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, ovvero espletabili esclusivamente mediante attività svolte in centrale o da remoto • Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione __17__ giorni • Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione 30____ giorni • Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione __45__ giorni • Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile _96___% • Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto __96__% • Numero dei contratti completati __N/A__ 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 __30__ giorni • Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione __40__ giorni • Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione __90__ giorni • Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile _96___% • Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto __96__% • Numero dei contratti completati N/A____ 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___

Tasso di malfunzionamento (Allegato 5 della delibera n. 156/23/CONS)	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 __15__%
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti (Allegato 6 delibera n. 156/23/CONS)	<u>Rapporto a) servizi forniti con propria infrastruttura</u> • Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti _N/A__ ore • Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti __N/A__ ore • Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti __N/A_ ore • Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto _N/A___% <u>Rapporto b) servizi forniti mediante utilizzo di servizi di rete wholesale di altro operatore</u> • Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti _48___ ore • Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti___20_ ore • Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti 60___ ore • Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto__97__%
Probabilità di fallimento della chiamata (Allegato 7 delibera n. 156/23/CONS) *	Percentuale di chiamate a vuoto con riferimento alle chiamate nazionali _N/A___%
Tempo di instaurazione della chiamata (Allegato 8 delibera n. 156/23/CONS) *	Valore medio del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali __N/A__ s 95% percentile del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali __N/A__ s

* obbligatorietà sospesa fino alla conclusione delle valutazioni di cui all'art. 12, comma 8 del regolamento 156/23/CONS