

Operatore F-Network

Obiettivi di qualità per l'anno 2024

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 0,01% Percentuale di fatture uniche per servizi di telefonia fissa e mobili post-pagati rispetto al totale delle fatture emesse 0.01%
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 0,01%
Tempo di attivazione del servizio (Allegato 4 delibera n. 156/23/CONS)	<u>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</u> • Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione ____ giorni – non applicabile • Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione ____ giorni – non applicabile • Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione ____ giorni – non applicabile • Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile ____% – non applicabile • Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto ____% – non applicabile • Numero dei contratti completati ____ – non applicabile <u>Rapporto b) ordini per l'evasione dei quali sono necessari interventi tecnici sul campo</u> • Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione 10 giorni • Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione 8 giorni • Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione 12 giorni • Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile 99,0 % • Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto 100,0 % • Numero dei contratti completati 70 <u>Numero di contratti completati la cui acquisizione è avvenuta mediante teleselling mediante call center iscritti al ROC – non applicabile</u> <u>Numero di contratti completati non acquisiti tramite call center</u> 70
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 1,0 %

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 ____ ore – non applicabile • Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti ____ ore – non applicabile • Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti ____ ore – non applicabile • Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto ____% – non applicabile <u>Rapporto b) servizi forniti mediante utilizzo di servizi di rete wholesale di altro operatore</u> • Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti 10 ore • Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti 9 ore • Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti 20 ore • Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto 100,0%
Probabilità di fallimento della chiamata (Allegato 7 delibera n. 156/23/CONS) *	Percentuale di chiamate a vuoto con riferimento alle chiamate nazionali ____%
Tempo di instaurazione della chiamata (Allegato 8 delibera n. 156/23/CONS) *	Valore medio del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali ____ s 95% percentile del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali ____ s

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