-OBBIETTIVI DI QUALITA' PER L'ANNO 2024-

Ai sensi di quanto disposto dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni con la delibera n.156/23/CONS art.6 comma1 lett.a

Indicatori	Misure di qualità	Obiettivo2024
Tempo di attivazione del servizio	tempo che intercorre tra il giorno in cui è stato registrato l'ordine dall'operatore e il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente. Ordini di prima attivazione rivolti ad un operatore del servizio di accesso a banda larga a internet diverso da quello che fornisce il servizio di accesso diretto per una linea telefonica già attiva.	
	Percentile 95% del tempo di fornitura:	9 GIORNI
	Percentile 99% del tempo di fornitura:	10 GIORNI
	Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente:	97%
	Tempo medio di fornitura:	9 GIORNI
Tasso di Malfunzionamento per linea d'accesso	Rapporto, espresso in termini percentuali, tra il numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di linee d'accesso in banda larga: Servizio realizzato utilizzando servizi wholesale.	2 %
Tempo di dei malfunzionamenti	Tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione. Servizio realizzato utilizzando servizi wholesale.	
	Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti:	19 ORE comprese quelle non lavorative
	Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti:	17 ORE comprese quelle non lavorative
	Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto:	98%
Accuratezza della Fatturazione	Rapporto,espresso in termini percentuali, tra il numero delle fatture contestate riconosciute fondate e che quindi generano un riaccredito degli importi al cliente mediante un'altra fattura con rettifica o nota di credito, emesse nel periodo considerato e il numero do fatture emesse nello stesso periodo:	< 1

: