

Obiettivi di qualità dei servizi di telefonia vocale fissa Anno 2024 – Allegati da 2 a 8 Delibera n. 156/23/CONS.

Denominazione indicatore	Servizi cui si applica	Misura / Indicazioni obbligatorie	Unità di misura	Obiettivo	
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 nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo	%	3,00%	
		<i>Percentuale di fatture uniche per servizi di telefonia fissa e mobili post-pagati rispetto al totale delle fatture emesse</i>	%	100,00%	
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 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	%	1,00%	
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 di comunicazione da postazione fissa	Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	ND
		Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	ND	
		Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	ND	
		Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile	%	ND	
		Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	ND	
		<i>Numero dei contratti completati</i>			
	Rapporto b): ordini per l'evasione dei quali sono necessari interventi tecnici sul campo	Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	52
		Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	50	
Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione		giorni	51		

			Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile	%	95,00%
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	87,00%
			<i>Numero dei contratti completati</i>		2494
		Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	<i>Numero di contratti completati la cui acquisizione è avvenuta mediante teleselling mediante call center iscritti al ROC</i>		0
			<i>Numero di contratti completati non acquisiti tramite call center</i>		0
		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	%	15,00%
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	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	Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti	ore	130 ore
			Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	65 ore
			Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	85 ore

	altro operatore		Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	15,00%
Probabilità di fallimento della chiamata (Allegato 7 delibera n. 156/23/CONS)	Servizi di comunicazione interpersonale accessibili al pubblico		Percentuale di chiamate a vuoto con riferimento alle chiamate nazionali	%	48,00%
Tempo di instaurazione della chiamata (Allegato 8 delibera n. 156/23/CONS)	Servizi di comunicazione interpersonale accessibili al pubblico		Valore medio del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali	secondi	N/A
			95% percentile del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali	secondi	N/A

ENEGAN SPA

SEDE LEGALE | Viale Spartaco Lavagnini 20 - 50129 Firenze
 Cap. soc. euro 10.030.090,00 i.v. - C.C.i.a.a. 593344
 Reg. Imprese Firenze 06017420487 - C.F./P.IVA 06017420487

SEDI OPERATIVE

Via Limitese, 108 - 50059 Vinci (FI)
 Via Senegal, 41 Int.A - 58100 Grosseto

NUMERO VERDE
800 363 426

info@enegan.it | enegan.it