

**Obiettivi di qualità per il 2025 di cui all'art. 6 della Delibera n. 156/23/CONS**

OPERATORE:

**CONNECTIVIA SRL**

	Denominazione indicatore	Servizi cui si applica	Misura / Indicazioni obbligatorie	Unità di misura	Valore rilevato	
	Reclami sugli addebiti (Allegato 2 delibera n. 156/23/CONS) La percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato (in forma scritta o in altra forma tracciabile riconosciuta dall'operatore e indicata nella carta dei servizi) rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo	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	%	<b>0,50%</b>	
	Accuratezza della fatturazione (Allegato 3 delibera n. 156/23/CONS) : la 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	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	%	<b>0,30%</b>	
	Tempo di attivazione del servizio (Allegato 4 delibera n.156/23/CONS) il tempo misurato in giorni solari che intercorre tra il giorno in cui è stato ricevuto l'ordine valido, come previsto dal contratto, e il giorno in cui tutti i servizi richiesti sono realmente disponibili per l'uso da parte del richiedente.	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	<b>22</b>
Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa			Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	<b>40</b>	
Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa			Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	<b>50</b>	
Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa			Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile	%	<b>95,00%</b>	
Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	<b>95,00%</b>	
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	<b>25</b>	
		Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	<b>50</b>	
		Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	<b>75</b>	
		Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile	%	<b>95,00%</b>	
		Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	<b>95,00%</b>	
	Tasso di malfunzionamento (Allegato 5 delibera n. 156/23/CONS) rapporto tra il numero delle segnalazioni fatte dagli utenti relative a malfunzionamenti effettivi durante il periodo di osservazione e il numero medio di linee di accesso attive, rilevate su base mensile, nel medesimo periodo.	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	%	<b>2,00%</b>	
	Tempo di riparazione dei malfunzionamenti (Allegato 6 delibera n. 156/23/CONS) tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione.	Rapporto a) : servizi forniti con proprie infrastrutture	Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti	ore	<b>25</b>
Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa			Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	<b>20</b>	
Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa			Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	<b>65</b>	
Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa			Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	<b>95,00%</b>	
Rapporto b) : servizi forniti mediante utilizzo di servizi di rete wholesale di altro operatore		Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti	ore	<b>20</b>	
		Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	<b>30</b>	
		Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	<b>79</b>	
		Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	<b>95,00%</b>	