

**Direttiva sulla qualità dei servizi di telefonia vocale fissa  
- Delibera n. 156/23/CONS -**

Indicatore	Misura	Obiettivo per il 2024	
Reclami sugli addebiti	rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo	2,5%	
Accuratezza della fatturazione	rapporto tra il numero delle fatture (indipendentemente dal periodo di emissione) oggetto di contestazioni riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi al cliente mediante un'altra fattura con rettifica o una nota di credito emesse nel periodo considerato e il numero totale di fatture emesse nello stesso periodo	1%	
Tempo di attivazione del servizio	<b>per l'evasione dei quali non sono necessari interventi tecnici sul campo</b>		
	Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	32 giorni	
	percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	25 giorni	
	percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	35 giorni	
	percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente (ove applicabile)	97,5%	
	percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	99%	
	<b>per l'evasione dei quali sono necessari interventi tecnici sul campo (ovvero espletabili esclusivamente mediante attività svolte in centrale o da remoto)</b>		
	Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	-	
	percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	-	
	percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	-	
	percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente (ove applicabile)	-	
	percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	-	
	Tasso di malfunzionamento	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	12%
	Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	<b>servizi forniti con proprie infrastrutture</b>	
tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti		7 ore	
percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti		10 ore	
percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti		24 ore	
percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto		98%	
<b>servizi forniti mediante utilizzo di servizi di rete wholesale di altro operatore</b>			
tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti		10 ore	
percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti		12 ore	
percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto		97,5%	

Documento pubblico  
Tutti i diritti riservati  
D TLC 23 – Ver. 00 – 20/01/2024

**OPIQUAD SRL A SOCIO UNICO**

039 93 99 920 | info@opiquad.it | opiquad@pec.opiquad.it

Sede operativa: Via Bergamo, 60 – Merate 23807 (LC) | Sede legale: Via Pietro Paleocapa, 6 – Milano 20121 (MI)

Codice fiscale e Partiva Iva: IT 05866450967 | Codice SDI: M5UXCR1 | REA: MI – 1946731 | Capitale Sociale: € 90.000 i.v.

**OPIQUAD.IT**