

Indicatore	Misura	Obiettivo per il 2026
Reclami sugli addebiti	rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo	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	10gg
	percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	16gg
	percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	26gg
	percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente (ove applicabile)	98%
	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	11gg
	percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	17gg
	percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	28gg
	percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente (ove applicabile)	98%
	percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	98%
	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
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	<b>servizi forniti con proprie infrastrutture</b>	
	tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti	24 ore
	percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	30 ore
	percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	60 ore
	percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	100%
	<b>servizi forniti mediante utilizzo di servizi di rete wholesale di altro operatore</b>	
	tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti	72 ore
	percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	96 ore
	percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	144 ore
percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	95%	

**Per gli Indicatori n° 7 e 8 obbligatorietà sospesa fino alla conclusione delle valutazioni di cui all'art. 12, comma 8 del regolamento 156/23/CONS.**