

**Allegato "A"**  
**OBIETTIVI DI QUALITÀ DEI SERVIZI DI ACCESSO AD INTERNET DA POSTAZIONE FISSA PER L'ANNO 2024**

Ai sensi di quanto disposto dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni con la delibera n.156/23/CONS e successivi emendamenti, riportiamo gli Obiettivi di Qualità che SWB-ASMB si è prefissata per l'anno 2024.

Indicatori	Misure	Obiettivi
<b>1. Reclami sugli addebiti</b>	Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo	< 10 %
	Percentuale di fatture uniche per servizi di telefonia fissa e mobili post-pagati rispetto al totale delle fatture emesse	n.p.
<b>2. Accuratezza della fatturazione</b>	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	< 10%
<b>3. Tempo di attivazione del servizio</b>	<b>Rapporto a): ordini 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	n.p.
	Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	n.p.
	Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	n.p.
	Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile	n.p.
	Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	n.p.
	Numero dei contratti completati	n.p.
	<b>Rapporto b): ordini per l'evasione dei quali sono necessari interventi tecnici sul campo</b>	
	Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	25 gg.
	Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	29 gg.
	Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	33 gg.
	Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile	90 %
	Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	90 %
	Numero dei contratti completati	50
<b>4. Tasso di malfunzionamento</b>	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 %
<b>5. Tempo di riparazione dei malfunzionamenti</b>	<b>Rapporto a): servizi forniti con proprie infrastrutture</b>	
	Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti	n.p.
	Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	n.p.
	Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	n.p.
	Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	n.p.

	<b>Rapporto b): servizi forniti mediante utilizzo di servizi di rete wholesale di altro operatore</b>	
	Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti	100 ore
	Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	72 ore
	Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	168 ore
	Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	90 %
<b>6. Probabilità di fallimento della chiamata</b>	Percentuale di chiamate a vuoto con riferimento alle chiamate nazionali	n.p.
<b>7. Tempo di instaurazione della chiamata</b>	Valore medio del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali	n.p.
	95% percentile del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali	n.p.