

INDICATORI DI QUALITÀ DELL'ACCESSO AD INTERNET DA POSTAZIONE FISSA

OBIETTIVI ANNO 2026

Operatore: Blunova S.r.l.

INDICATORE	SERVIZI A CUI SI APPLICA	SPECIFICA	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	%	1
		Percentuale di fatture uniche per servizi di telefonia fissa e mobili post-pagati rispetto al totale delle fatture emesse	%	1
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
Tempo di attivazione del servizio (Allegato 4 delibera n.156/23/CONS)	Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa Ordini per l'evasione dei quali non sono necessari interventi tecnici sul campo	Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	
		Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	
		Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	
		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	%	
	Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa Ordini per l'evasione dei quali sono necessari interventi tecnici sul campo, ovvero espletabili esclusivamente mediante attività svolte in centrale o da remoto	Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	5
		Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	13
		Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	19
		Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile	%	100
		Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	100
Tasso di malfunzionamento (Allegato 5 delibera n. 156/23/CONS)	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	%	0
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti (Allegato 6 delibera n. 156/23/CONS)	Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa Servizi forniti con proprie infrastrutture	Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti	ore	1
		Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	1:15
		Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	1:25
		Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	100
	Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa Servizi forniti mediante utilizzo di servizi di rete wholesale di altro operatore	Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti	ore	3
		Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	3
		Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	3:30
		Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	100
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	%	
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	
		95% percentile del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali	secondi	