

**INDICATORI DI QUALITÀ DELL'ACCESSO AD INTERNET DA  
POSTAZIONE FISSA OBIETTIVI ANNO 2026**

INDICATORE	SERVIZI A CUI SI APPLICA	SPECIFICA	OBIETTIVO
<b>Reclami sugli addebiti (Allegato 2 delibera n. 156/23/CONS)</b>	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	0.00 %
		Percentuale di fatture uniche per servizi di telefonia fissa e mobili post-pagati rispetto al totale delle fatture emesse	0.00 %
<b>Accuratezza della fatturazione (Allegato 3 delibera n. 156/23/ CONS)</b>	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	0.00 %
<b>Tempo di attivazione del servizio (Allegato 4 delibera n.156/23/CONS)</b>	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	7 giorni
		Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	30 giorni
		Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	32 giorni
		Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile	99 %
		Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	99 %
	Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa - Ordini per l'evasione dei quali sono necessari interventi tecnici sul campo	Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	7 giorni
		Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	36 giorni
		Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	46 giorni
		Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile	99 %
		Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	99 %

<b>Tasso di malfunzionamento (Allegato 5 delibera n. 156/23/CONS)</b>	Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Rapporto tra il numero di segnalazioni di malfunzionamenti su base mensile, corrispondenti a disservizio o degrado, relativi al servizio voce e/o all'accesso Internet, e il numero medio di linee d'accesso	0.72 %
<b>Tempo di riparazione dei malfunzionamenti (Allegato 6 delibera n. 156/23/CONS)</b>	Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa - Servizi forniti con proprie infrastrutture	Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti	24 ore
		Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	26 ore
		Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	28 ore
		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	48 ore
		Percentile 80% del tempo di riparazione max dei malfunzionamenti	88 ore
		Percentile 95% del tempo di riparazione max dei malfunzionamenti	96 ore
		Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	99 %
<b>Probabilità di fallimento della chiamata (Allegato 7 delibera n. 156/23/CONS)</b>	Servizi di comunicazione interpersonale accessibili al pubblico	Percentuale di chiamate a vuoto con riferimento alle chiamate nazionali	in attesa delle valutazioni previste dall'art. 12, comma 8 del regolamento /
<b>Tempo di instaurazione della chiamata (Allegato 8 delibera n. 156/23/CONS)</b>	Servizi di comunicazione interpersonale accessibili al pubblico	Valore medio del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali	n attesa delle valutazioni previste dall'art. 12, comma 8 del regolamento /
		95% percentile del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali	n attesa delle valutazioni previste dall'art. 12, comma 8 del regolamento /

DATA  
01- 12 -2025

Inweb Adriatico S.R.L.  
via Leonardo Da Vinci n 19 – 64029 Silvi Marina (TE)