

## Obiettivi di qualità dei servizi di accesso ad internet da postazione fissa per l'anno 2024 (ADSL, FTTC, FTTH)

### Modello elettronico di cui all'art. 5, comma 4 della Delibera n. 156/23/CONS

OPERATORE:

ARUBA SPA

Per.	Obb.	Denominazione indicatore	Servizi cui si applica	Misura / Indicazioni obbligatorie	Unità di misura	Obiettivo 2024		
						ADSL	FIBRA (FTTC/FTTH)	
A	O	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%	1%	
				Percentuale di fatture uniche per servizi di telefonia fissa e mobili post-pagati rispetto al totale delle fatture emesse	%	1,5%	1,5%	
A	O	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	%	0,5%	0,5%	
S/A	O	Tempo di attivazione del servizio (Allegato 4 delibera n.156/23/CONS)	Rapporto a): ordini per l'evasione dei quali non sono necessari interventi tecnici sul campo	Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	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	%	-	-
					Numero dei contratti completati		-	-

			Rapporto b) : ordini per l'evasione dei quali sono necessari interventi tecnici sul campo	Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	-	40 giorni solari, 100 giorni solari per aree bianche
					Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	-	40 giorni solari 70 giorni solari per aree bianche
					Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	-	60 giorni solari 120 giorni solari per aree bianche
					Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile	%	-	N/D
					Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	-	98%
					<i>Numero dei contratti completati</i>		-	12'000
						Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	<i>Numero di contratti completati la cui acquisizione è avvenuta mediante teleselling mediante call center iscritti al ROC</i>	
					<i>Numero di contratti completati non acquisiti tramite call center</i>		-	12'000
S/A	O	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	%	3%	5%
S/A	O	Tempo di riparazione dei malfunzionamenti (Allegato 6 delibera n. 156/23/CONS)	Rapporto a) : servizi forniti con proprie infrastrutture	Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti	ore	-	-
					Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	-	-
					Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	-	-

				Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	-	-
		Rapporto b) : servizi forniti mediante utilizzo di servizi di rete wholesale di altro operatore	Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti	ore	100	100
				Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	150	150
				Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	200	200
				Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	98%	98%
S/A	O <sup>(1)</sup>	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	%	-	3%
S/A	O <sup>(1)</sup>	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	-	15
				95% percentile del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali	secondi	-	12

**LEGENDA****Per.** = Periodicità della rilevazione

S/A = Semestrale ed annuale

A = Annuale

**Obb.** = Obbligatorietà dell'indicatore

O = Obbligatorio

F = Facoltativo

**NOTE**

(1) Obbligatorietà sospesa fino alla conclusione delle valutazioni di cui all'art. 12, comma 8 del regolamento