

# Relazione sugli indicatori di qualità dei servizi di telefonia fissa

## ANNO 2023

1

*redatta da Aruba S.p.A.  
ai sensi delle delibere 179/03/CSP e 254/04/CSP*

## Relazione servizi di telefonia fissa

Il presente paragrafo riporta gli indicatori di qualità **dei servizi di telefonia fissa forniti da Aruba S.p.A.**, in base a quanto stabilito dalle delibere 179/03/CSP e 254/04/CSP:

Indicatore	Misura	Valore rilevato	Obiettivo 2023
Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale	Percentile 95% del tempo di fornitura <sup>1</sup>	144	10 giorni solari 30 giorni solari per aree bianche
	Percentile 99% del tempo di fornitura <sup>1</sup>	293	60 giorni solari 120 giorni solari per aree bianche
	Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente	87.4%	99%
Tasso di malfunzionamento per linea di accesso	Rapporto tra numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di linee d'accesso RTG	5.3%	10%
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti <sup>2</sup> (2)	138	20 ore
	Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti (2)	288	60 ore
	Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	96,8%	99%
Fatture contestate	Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo	0%	1.5%
Accuratezza della fatturazione	Rapporto tra il numero delle fatture contestate riconosciute fondate emesse nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo	0%	1.5%

2

<sup>1</sup> Per "Percentile 95% (o 99%) del tempo di fornitura" si intende il numero di giorni entro cui è soddisfatto il 95% (o il 99%) delle richieste.

<sup>2</sup> Per "Percentile 80% (o 95%) del tempo di riparazione dei malfunzionamenti" si intende il numero di ore, a partire dalla segnalazione dei clienti, entro cui è stato riparato l'80% (o il 95%) dei malfunzionamenti.