

Obiettivi di qualità per l'anno 2026
Servizi da postazione fissa (Delibera n. 156/23/CONS)

Reclami sugli addebiti (Allegato 2 delibera n. 156/23/CONS)	<p>Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo 1%</p> <p>Percentuale di fatture uniche per servizi di telefonia fissa e mobili post-pagati rispetto al totale delle fatture emesse 0,35%</p>
Accuratezza della fatturazione (Allegato 3 delibera n. 156/23/CONS)	<p>Percentuale di fatture oggetto di contestazioni riconosciute fondate che generano un riaccreditamento degli importi al cliente mediante un'altra fattura con rettifica o una nota di credito rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo 0,01%</p>
Tempo di attivazione del servizio (Allegato 4 delibera n. 156/23/CONS)	<p><u>Rapporto a) ordini per l'evasione dei quali non sono necessari interventi tecnici sul campo, ovvero espletabili esclusivamente mediante attività svolte in centrale o da remoto</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione 15 giorni • Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione 25 giorni • Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione 25 giorni • Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile 93% • Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto 97% • Numero dei contratti completati 220 <p><u>Rapporto b) ordini per l'evasione dei quali sono necessari interventi tecnici sul campo</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione 80 giorni • Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione 110 giorni • Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione 110 giorni • Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile 83% • Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto 90% • Numero dei contratti completati 1.300 <p><u>Numero di contratti completati la cui acquisizione è avvenuta mediante teleselling mediante call center iscritti al ROC N/A</u></p> <p><u>Numero di contratti completati non acquisiti tramite call center 1.520</u></p>

Tasso di malfunzionamento (Allegato 5 della delibera n. 156/23/CONS)	<p>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%</p>
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti (Allegato 6 delibera n. 156/23/CONS)	<p><u>Rapporto a) servizi forniti con propria infrastruttura</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti 15 ore • Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti 17 ore • Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti 17 ore • Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto 98% <p><u>Rapporto b) servizi forniti mediante utilizzo di servizi di rete wholesale di altro operatore</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti 24 ore • Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti 28 ore • Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti 28 ore • Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto 94%
Probabilità di fallimento della chiamata (Allegato 7 delibera n. 156/23/CONS) *	<p>Percentuale di chiamate a vuoto con riferimento alle chiamate nazionali N/A</p>
Tempo di instaurazione della chiamata (Allegato 8 delibera n. 156/23/CONS) *	<p>Valore medio del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali N/A 95% percentile del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali N/A</p>

* obbligatorietà sospesa fino alla conclusione delle valutazioni di cui all'art. 12, comma 8 del regolamento 156/23/CONS

Obiettivi di qualità per l'anno 2026
Servizi di assistenza Telefonici

Numerazione:

Tempo medio di risposta dell'operatore	Intervallo di tempo	Secondi	14
Tasso di chiamate verso operatore servite in 20 s	Percentuale	%	80
Indice di soddisfazione del cliente (facoltativo)	Misura 1 (tasso di adesione al sondaggio)	MOS	
	Misura 2 (Indice di valutazione della chiarezza del contatto)	MOS	
	Misura 3 (Indice di valutazione della cortesia del fornitore del servizio)	MOS	
	Misura 4 (Indice di valutazione della qualità dell'assistenza resa)	MOS	
	Misura 5 (Indice di percezione della velocità del contatto)	MOS	

Obiettivi di qualità per l'anno 2026**Reclami**

Tempo di risoluzione dei reclami	Tempo entro il quale l'80% dei reclami viene risolto	Ore	24
	Tempo entro il quale il 90% dei reclami viene risolto	Ore	36
	Percentuale di reclami risolti entro i termini previsti	%	97