

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

Denominazione	Misura	Unità di misura	Valore
Reclami sugli addebiti (Allegato 2 delibera n. 156/23/CONS)	Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo	%	0,50 %
	Percentuale di fatture uniche per servizi di telefonia fissa e mobili post-pagati rispetto al totale delle fatture emesse	%	0,00 %
Accuratezza della fatturazione (Allegato 3 delibera n. 156/23/CONS)	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	%	0,30 %
Tempo di attivazione del servizio (Allegato 4 delibera n. 156/23/CONS)	<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> <ul style="list-style-type: none"> Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione 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 		
	<ul style="list-style-type: none"> Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione 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 	giorni	N/A
	<ul style="list-style-type: none"> Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione 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 	giorni	N/A
	<ul style="list-style-type: none"> Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione 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 	giorni	N/A
	<ul style="list-style-type: none"> Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione 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 	%	N/A
	<ul style="list-style-type: none"> Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione 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 	%	N/A
	<u>Rapporto b) ordini per l'evasione dei quali sono necessari interventi tecnici sul campo</u> <ul style="list-style-type: none"> Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione 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 	giorni	N/A
	<ul style="list-style-type: none"> Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione 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 	giorni	23
	<ul style="list-style-type: none"> Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione 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 	giorni	29
	<ul style="list-style-type: none"> Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione 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 	giorni	39
	<ul style="list-style-type: none"> Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione 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 	%	95,00 %
	<ul style="list-style-type: none"> Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione 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 	%	98,00 %
	<ul style="list-style-type: none"> Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione 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 		N/D

Obiettivi di qualità per l'anno 2026

	<u>Numero di contratti completati la cui acquisizione è avvenuta mediante teleselling mediante call center iscritti al ROC</u>		N/A
	<u>Numero di contratti completati non acquisiti tramite call center</u>		N/D
Tasso di malfunzionamento (Allegato 5 della delibera n. 156/23/CONS)	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	%	1,50 %
	<u>Rapporto a) servizi forniti con propria infrastruttura</u>		
	• Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti	ore**	16
	• Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore**	5
	• Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore**	15
	• Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	99,00 %
	<u>Rapporto b) servizi forniti mediante utilizzo di servizi di rete wholesale di altro operatore</u>		
	• Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti	ore**	12
	• Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore**	16
	• Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore**	18
	• Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	99,00 %
Probabilità di fallimento della chiamata (Allegato 7 delibera n. 156/23/CONS) *	Percentuale di chiamate a vuoto con riferimento alle chiamate nazionali	%	N/A
Tempo di instaurazione della chiamata (Allegato 8 delibera n. 156/23/CONS) *	Valore medio del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali	secondi	N/A
	95% percentile del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali	secondi	N/A

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

** per ore si intendono quelle lavorative

Obiettivi di qualità per l'anno 2026

Servizi di assistenza Telefonici

Numerazione: **0473.553700**

Denominazione	Misura	Unità di misura	Valore
Tempo medio di risposta dell'operatore	Intervallo di tempo	secondi	15
Tasso di chiamate verso operatore servite in 20 s	Percentuale	%	90,00 %
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	

Numerazione: **800 032 800**

Denominazione	Misura	Unità di misura	Valore
Tempo medio di risposta dell'operatore	Intervallo di tempo	secondi	15
Tasso di chiamate verso operatore servite in 20 s	Percentuale	%	90,00 %
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**	14
	Tempo entro il quale il 90% dei reclami viene risolto	ore**	30
	Percentuale di reclami risolti entro i termini previsti	%	90,00 %