

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>		
	• Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	N/A
	• Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	N/A
	• Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	N/A
	• Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile	%	N/A
	• Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	N/A
	• Numero dei contratti completati		N/A
	<u>Rapporto b) ordini per l'evasione dei quali sono necessari interventi tecnici sul campo</u>		
	• Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	23
	• Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	29
	• Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	39
	• Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile	%	95,00 %
	• Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	98,00 %
	• 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 %
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti (Allegato 6 delibera n. 156/23/CONS)	<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 %