

## Obiettivi di qualità per l'anno 2026

### Servizi da postazione fissa (Delibera n. 156/23/CONS)

<b>Reclami sugli addebiti (Allegato 2 delibera n. 156/23/CONS)</b>	<p>Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo &lt;1%</p> <p>Percentuale di fatture uniche per servizi di telefonia fissa e mobili post-pagati rispetto al totale delle fatture emesse N/A</p>
<b>Accuratezza della fatturazione (Allegato 3 delibera n. 156/23/CONS)</b>	<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 &lt;1%</p>
<b>Tempo di attivazione del servizio (Allegato 4 delibera n. 156/23/CONS)</b>	<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"> <li>• Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione 7 giorni</li> <li>• Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione</li> <li>• Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione 99%</li> <li>• Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile 99%</li> <li>• Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto 99%</li> <li>• Numero dei contratti completati 5</li> </ul> <p><u>Rapporto b) ordini per l'evasione dei quali sono necessari interventi tecnici sul campo</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione 30gg</li> <li>• Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione</li> <li>• Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione</li> <li>• Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile 99%</li> <li>• Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo</li> </ul>

	<p>contrattualmente previsto 99%</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Numero dei contratti completati 20</li> </ul> <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 20</u></p>
<b>Tasso di malfunzionamento (Allegato 5 della delibera n. 156/23/CONS)</b>	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%
<b>Tempo di riparazione dei malfunzionamenti (Allegato 6 delibera n. 156/23/CONS)</b>	<p><u>Rapporto a) servizi forniti con propria infrastruttura N/A</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti</li> <li>• Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti</li> <li>• Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti</li> <li>• Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti complete entro il tempo massimo contrattualmente previsto</li> </ul> <p><u>Rapporto b) servizi forniti mediante utilizzo di servizi di rete wholesale di altro operatore</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti 15h</li> <li>• Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti 20h</li> <li>• Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti 26h</li> <li>• Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti complete entro il tempo massimo contrattualmente previsto 99%</li> </ul>
<b>Probabilità di fallimento della chiamata (Allegato 7 delibera n. 156/23/CONS) *</b>	Percentuale di chiamate a vuoto con riferimento alle chiamate nazionali N/A 3%
<b>Tempo di instaurazione della</b>	Valore medio del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali N/A

<b>chiamata (Allegato 8 delibera n. 156/23/CONS)*</b>	95% percentile del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali N/A
---	--

\* 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:

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

	Misura 5 (Indice di percezione della velocità del contatto)	MOS	N/A
--	---	-----	-----

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

<b>Tempo di risoluzione dei reclami</b>	Tempo entro il quale l'80% dei reclami viene risolto	Ore	8
	Tempo entro il quale il 90% dei reclami viene risolto	Ore	5
	Percentuale di reclami risolti entro i termini previsti	%	90