

## 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 1,70%</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 1,70%</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 6 giorni</li> <li>• Percentuale 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione 11 giorni</li> <li>• Percentuale 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione 20 giorni</li> <li>• Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile 96,00%</li> <li>• Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto 96,00%</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 25 giorni</li> <li>• Percentuale 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione 30 giorni</li> <li>• Percentuale 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione 31 giorni</li> <li>• Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile 97,00%</li> <li>• Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto 97,00%</li> <li>• Numero dei contratti completati 25</li> </ul> <p><u>Numero di contratti completati la cui acquisizione è avvenuta mediante teleselling mediante call center iscritti al ROC</u> N/A</p> <p><u>Numero di contratti completati non acquisiti tramite call center</u> N/A</p>
<b>Tasso di malfunzionamento (Allegato 5 della delibera n. 156/23/CONS)</b>	<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 2,00%</p>

<b>Tempo di riparazione dei malfunzionamenti (Allegato 6 delibera n. 156/23/CONS)</b>	<p><u>Rapporto a) servizi forniti con propria infrastruttura</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti 25 ore</li> <li>• Percentuale 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti 23 ore</li> <li>• Percentuale 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti 42 ore</li> <li>• Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto 96,00%</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 14 ore</li> <li>• Percentuale 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti 18 ore</li> <li>• Percentuale 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti 20 ore</li> <li>• Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto 99,00%</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
<b>Tempo di instaurazione della chiamata (Allegato 8 delibera n. 156/23/CONS) *</b>	Valore medio del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali N/A 95% percentuale 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	80
<b>Tasso di chiamate verso operatore servite in 20 s</b>	Percentuale	%	60
<b>Indice di soddisfazione del cliente (facoltativo)</b>	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**

<b>Tempo di risoluzione dei reclami</b>	Tempo entro il quale l'80% dei reclami viene risolto	Ore	20
	Tempo entro il quale il 90% dei reclami viene risolto	Ore	25
	Percentuale di reclami risolti entro i termini previsti	%	90