

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</p> <p>Percentuale di fatture uniche per servizi di telefonia fissa e mobili post-pagati rispetto al totale delle fatture emesse</p>
Accuratezza della fatturazione [Allegato 3 delibera n. 156/23/CONS]	<p>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</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 • 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 <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 • 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

	<u>Numero di contratti completati la cui acquisizione è avvenuta mediante teleselling mediante call center iscritti al ROC</u> <u>Numero di contratti completati non acquisiti tramite call center</u>
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
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti (Allegato 6 delibera n. 156/23/CONS)	<u>Rapporto a) servizi forniti con propria infrastruttura</u> <ul style="list-style-type: none"> • Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti • Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti • Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti • Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto <u>Rapporto b) servizi forniti mediante utilizzo di servizi di rete wholesale di altro operatore</u> <ul style="list-style-type: none"> • Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti • Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti • Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti • Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto
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 N/A 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:

Tempo medio di risposta dell'operatore	Intervallo di tempo	Secondi	120 secondi
Tasso di chiamate verso operatore servite in 20 s	Percentuale	%	45%
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	480
	Tempo entro il quale il 90% dei reclami viene risolto	Ore	720
	Percentuale di reclami risolti entro i termini previsti	%	90