

Obiettivi di Qualità Anno 2026

Servizi da postazione fissa - Delibera n. 156/23/CONS - articolo 6 comma 1 lett. a)

INDICATORE	DESCRIZIONE	TARGET
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	0,5%
	Percentuale di fatture uniche per servizi di telefonia fissa rispetto al totale delle fatture emesse	2,5%
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	0,5%
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)	10
	95° percentile del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione (giorni)	30
	99° percentile del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione (giorni)	60
	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	95%
	Numero dei contratti completati	1000
	<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)	30
	95° percentile del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione (giorni)	60
	99° percentile del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione (giorni)	90

	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	90%
	Numero dei contratti completati	5500
	Numero di contratti completati la cui acquisizione è avvenuta mediante teleselling mediante call center iscritti al ROC	0
	Numero di contratti completati non acquisiti tramite call center	6500
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	5%
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)	10
	80° percentile del tempo di riparazione dei malfunzionamenti (ore)	25
	95° percentile del tempo di riparazione dei malfunzionamenti (ore)	48
	Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	n.a.
	<u>Rapporto b) servizi forniti mediante utilizzo di servizi di rete wholesale di altro operatore</u>	
	Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti (ore)	25
	80° percentile del tempo di riparazione dei malfunzionamenti (ore)	48
	95° percentile del tempo di riparazione dei malfunzionamenti (ore)	75
	Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	n.a.
Probabilità di fallimento della chiamata (Allegato 7 delibera n. 156/23/CONS) *	Percentuale di chiamate a vuoto con riferimento alle chiamate nazionali	-
Tempo di instaurazione della chiamata (Allegato 8 delibera n. 156/23/CONS) *	Valore medio del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali (secondi)	-
	95° percentile del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali (secondi)	-

* 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: **800 031 581**

Tempo medio di risposta dell'operatore	Intervallo di tempo	Secondi	15
Tasso di chiamate verso operatore servite in 20 s	Percentuale	%	90
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 (Ricevuti tramite Call Center)	Tempo entro il quale l'80% dei reclami viene risolto	Ore	96
	Tempo entro il quale l'90% dei reclami viene risolto	Ore	240
	Percentuale di reclami risolti entro i termini previsti	%	95
Tempo di risoluzione dei reclami (Ricevuti tramite Email)	Tempo entro il quale l'80% dei reclami viene risolto	Ore	95
	Tempo entro il quale l'90% dei reclami viene risolto	Ore	240
	Percentuale di reclami risolti entro i termini previsti	%	95
Tempo di risoluzione dei reclami (Ricevuti tramite Chat)	Tempo entro il quale l'80% dei reclami viene risolto	Ore	95
	Tempo entro il quale l'90% dei reclami viene risolto	Ore	240
	Percentuale di reclami risolti entro i termini previsti	%	95
Tempo di risoluzione dei reclami (Ricevuti tramite Area Clienti)	Tempo entro il quale l'80% dei reclami viene risolto	Ore	96
	Tempo entro il quale l'90% dei reclami viene risolto	Ore	240
	Percentuale di reclami risolti entro i termini previsti	%	95
Tempo di risoluzione dei reclami (Ricevuti tramite Ticket)	Tempo entro il quale l'80% dei reclami viene risolto	Ore	90
	Tempo entro il quale l'90% dei reclami viene risolto	Ore	240
	Percentuale di reclami risolti entro i termini previsti	%	95
Tempo di risoluzione dei reclami (Ricevuti tramite Posta Ordinaria)	Tempo entro il quale l'80% dei reclami viene risolto	Ore	95
	Tempo entro il quale l'90% dei reclami viene risolto	Ore	240
	Percentuale di reclami risolti entro i termini previsti	%	95