

## Obiettivi di qualità per l'anno 2026

### Delibera n. 156/23/CONS – articolo 6 comma 1 lett. a)

<b>Reclami sugli addebiti</b> <b>(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; 2%</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 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 inferiore all' 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 16 giorni</li> <li>• Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione 21 giorni</li> <li>• Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione 17 giorni</li> <li>• Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile 98 %</li> <li>• Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto 99 %</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 30 giorni</li> <li>• Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione 36 giorni</li> <li>• Percentile 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 %</li> <li>• Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto 99 %</li> </ul>
<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 1 %</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 20 ore</li> <li>• Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti 40 ore</li> </ul>

<p><b>156/23/CONS)</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti 25 ore</li> <li>• Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto 96 %</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 12 ore</li> <li>• Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti 17 ore</li> <li>• Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti 13 ore</li> <li>• Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto 96 %</li> </ul>
<p><b>Probabilità di fallimento della chiamata (Allegato 7 delibera n. 156/23/CONS) *</b></p>	<p>Percentuale di chiamate a vuoto con riferimento alle chiamate nazionali</p>
<p><b>Tempo di instaurazione della chiamata (Allegato 8 delibera n. 156/23/CONS) *</b></p>	<p>Valore medio del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali            95% percentile del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali</p>

\* 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: 800 132 824

<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	%	90
<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	15
	Tempo entro il quale il 90% dei reclami viene risolto	Ore	20
	Percentuale di reclami risolti entro i termini previsti	%	90