



Obiettivi di Qualità anno 2026

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

| Denominazione indicatore | Misura / Indicazioni obbligatorie | Unità di misura | 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% | |
| | <i>Percentuale di fatture uniche per servizi di telefonia fissa e mobili post-pagati rispetto al totale delle fatture emesse</i> | % | n.a. | |
| 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) | Rapporto a) : ordini per l'evasione dei quali non sono necessari interventi tecnici sul campo | Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione | giorni | 12 |
| | | Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione | giorni | 30 |
| | | Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione | giorni | 75 |
| | | Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile | % | 90 |
| | | Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto | % | 95 |
| | | <i>Numero dei contratti completati</i> | | n.a. |
| | Rapporto b) : ordini per l'evasione dei quali sono necessari interventi tecnici sul campo | Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione | giorni | 15 |
| | | Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione | giorni | 25 |
| | | Percentile 99% 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 | % | 90 |
| | | Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto | % | 95% |
| | | <i>Numero dei contratti completati</i> | | n.a. |
| | | <i>Numero di contratti completati la cui acquisizione è avvenuta mediante teleselling mediante call center iscritti al ROC</i> | | n.a. |
| | | <i>Numero di contratti completati non acquisiti tramite call center</i> | | n.a. |
| Tasso di malfunzionamento (Allegato 5 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) | Rapporto a) : servizi forniti con proprie infrastrutture | Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti | ore | 12 | |
| | | Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti | ore | 20 | |
| | | Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti | ore | 48 | |
| | | Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto | % | 95% | |
| | Rapporto b) : servizi forniti mediante utilizzo di servizi di rete wholesale di altro operatore | Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti | ore | 18 | |
| | | Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti | ore | 24 | |
| | | Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti | ore | 65 | |
| | | Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto | % | 92 | |
| Probabilità di fallimento della chiamata* (Allegato 7 delibera n. 156/23/CONS) | | Percentuale di chiamate a vuoto con riferimento alle chiamate nazionali | % | <1% | |
| Tempo di instaurazione della chiamata* (Allegato 8 delibera n. 156/23/CONS) | | Valore medio del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali | secondi | 5 | |
| | | 95% percentile del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali | secondi | 7 | |
| | | | | | |

*obbligatorietà sospesa fino alla conclusione delle valutazioni di cui all'art. 12, comma 8 del regolamento 156/23/CONS



Obiettivi di Qualità anno 2026

Servizi di assistenza telefonica
Numerazione 800035404

| Denominazione indicatore | Misura / Indicazioni obbligatorie | Unità di misura | Target |
|---|---|-----------------|--------|
| Tempo medio di risposta dell'operatore | Intervallo di tempo | Secondi | 12 |
| Tasso di chiamata verso operatore servite entro 20" | Percentuale | % | 95% |
| Indice di soddisfazione del cliente (facoltativo) | Misura 1 (tasso di adesioni 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 anno 2026

Reclami

| Denominazione indicatore | Misura / Indicazioni obbligatorie | Unità di misura | Target |
|--|---|-----------------|--------|
| 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 mail) | 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 chat) | Tempo entro il quale l'80% dei reclami viene risolto | ore | - |
| | Tempo entro il quale l'90% dei reclami viene risolto | ore | - |
| | Percentuale di reclami risolti entro i termini previsti | % | - |
| Tempo di risoluzione dei reclami (Ricevuti tramite area clienti) | Tempo entro il quale l'80% dei reclami viene risolto | ore | - |
| | Tempo entro il quale l'90% dei reclami viene risolto | ore | - |
| | Percentuale di reclami risolti entro i termini previsti | % | - |
| Tempo di risoluzione dei reclami (Ricevuti tramite app clienti) | Tempo entro il quale l'80% dei reclami viene risolto | ore | - |
| | Tempo entro il quale l'90% dei reclami viene risolto | ore | - |
| | Percentuale di reclami risolti entro i termini previsti | % | - |
| Tempo di risoluzione dei reclami (Ricevuti tramite posta) | Tempo entro il quale l'80% dei reclami viene risolto | ore | - |
| | Tempo entro il quale l'90% dei reclami viene risolto | ore | - |
| | Percentuale di reclami risolti entro i termini previsti | % | - |