



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%
		Percentuale di fatture uniche per servizi di telefonia fissa e mobili post-pagati rispetto al totale delle fatture emesse	%	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
		Numero dei contratti completati		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%
		Numero dei contratti completati		n.a.
		Numero di contratti completati la cui acquisizione è avvenuta mediante teleselling mediante call center iscritti al ROC		n.a.
		Numero di contratti completati non acquisiti tramite call center		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	%	-