

OBIETTIVI DI QUALITÀ DEI SERVIZI DI TELEFONIA FISSA E DI ACCESSO A INTERNET DA POSTAZIONE FISSA PER L'ANNO 2026

Denominazione indicatore	Servizi cui si applica	Misura / Indicazioni obbligatorie	Unità di misura	Valore Obiettivo 2026
Reclami sugli addebiti	“Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo	%	3,00%
		Percentuale di fatture uniche per servizi di telefonia fissa e mobili post-pagati rispetto al totale delle fatture emesse	%	N/A
Accuratezza della fatturazione	Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Percentuale di fatture oggetto di contestazioni riconosciute fondate che generano un riaccreditamento degli importi al cliente mediante un'altra fattura con rettifica o una nota di credito rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo	%	3,00%
Tempo di attivazione del servizio	“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	N/A
		Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	N/A
		Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	N/A
		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	%	N/A
		Numero dei contratti completati		N/A
	“Rapporto b) : ordini per l'evasione dei quali sono necessari interventi tecnici sul campo, ovvero espletabili esclusivamente mediante attività svolte in centrale o da remoto”	Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	25 giorni solari
		Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	35 giorni solari
		Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	80 giorni solari
		Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile	%	95%
		Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	96%
		Numero dei contratti completati		N/A
	Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	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	Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	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	%	20,00%
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti	ore	100
		Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	72
		Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	120
		Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	80,00%
Tempo medio di risposta dell'operatore	Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Intervallo di tempo ricompreso tra l'istante in cui la chiamata raggiunge il servizio clienti e l'istante in cui l'utente viene messo in comunicazione con un addetto.	secondi	150
Tasso di chiamate verso operatore servite entro 20"	Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Percentuale delle chiamate in cui i clienti sono messi in attesa al massimo 20 secondi per parlare con un operatore dopo la selezione del numero o dell'opzione dell'IVR dove applicabile.	%	40,00%

Denominazione indicatore	Servizi cui si applica	Misura / Indicazioni obbligatorie	Unità di misura	Valore Obiettivo 2026
Tempo di risoluzione dei reclami	Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Tempo entro il quale l'80% dei reclami viene risolto	ore	20
	Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Tempo entro il quale il 90% dei reclami viene risolto	ore	25
	Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Percentuale di reclami risolti entro i termini previsti	%	93,00%