

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 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 | % | 3,00% |
| TEMPO DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO | "Rapporto a) : ordini per l'evasione dei quali non sono necessari interventi tecnici sul campo" | Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa | 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" | Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa | 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% |
| | | 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 | % |
| 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% |

| Denominazione indicatore | Servizi cui si applica | Misura / Indicazioni obbligatorie | Unità di misura | Valore Obiettivo 2026 |
|---|--|--|-----------------|-----------------------|
| 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% |
| TEMPO DI RISOLUZIONE DEI RECLAMI | Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa | Tempo entro il quale l'80% dei reclami viene risolto | ore | 480 |
| | Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa | Tempo entro il quale il 90% dei reclami viene risolto | ore | 600 |
| | Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa | Percentuale di reclami risolti entro i termini previsti | % | 93,00% |