

**OBIETTIVI DI QUALITA' DEI SERVIZI DI COMUNICAZIONI DA POSTAZIONE FISSA ANNO 2026 ((Delibera  
AGCOM n. 156/23/CONS)**

<b>Denominazione indicatore</b>	<b>Misura</b>	<b>Unità di misura</b>	<b>Obiettivo</b>
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	%	<b>1</b>
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	%	<b>1</b>
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	giorni	<b>15</b>
	Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	<b>45</b>
	Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	<b>60</b>
	Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile	%	<b>99</b>
	Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	<b>99</b>
	Rapporto b) : ordini per	giorni	<b>20</b>
	Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione		

	l'evasione dei quali sono necessari interventi tecnici sul campo	Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	<b>45</b>
		Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	<b>60</b>
		Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile	%	<b>99</b>
		Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	<b>99</b>
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	%	<b>5</b>
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	<b>48</b>
		Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	<b>80</b>
		Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	<b>250</b>
		Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	<b>90</b>

**OBIETTIVI DI QUALITA' DELLE CHIAMATE IN ENTRATA AI SERVIZI DI ASSISTENZA CLIENTI ANNO 2026**  
**(Delibera AGCOM n. 255/24/CONS)**

<b>Denominazione indicatore</b>	<b>Tipo di misura</b>	<b>Unità di misura</b>	<b>Obiettivo</b>
Tempo medio di risposta dell'operatore	Intervallo di tempo	secondi	<b>70</b>
Tasso di chiamate verso operatore servite entro 20"	Percentuale	%	<b>60</b>
Tempo di risoluzione dei reclami	Tempo entro il quale l'80% dei reclami viene risolto	Ore	<b>170</b>
	Tempo entro il quale il 90% dei reclami viene risolto	Ore	<b>300</b>
	Percentuale di reclami risolti entro i termini previsti	%	<b>98</b>