

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

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

	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	45
		Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	60
		Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile	%	99
		Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	99
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	48
		Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	80
		Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	250
		Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	90

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

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