

OBIETTIVI DI QUALITÀ DEI SERVIZI PER L'ANNO 2026

Delibera n. 156/23/CONS – articolo 6 comma 1 lett.a)

Denominazione indicatore	Misura	Unità di misura	Obiettivi 2026	
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 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	%	0,2	
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, ovvero espletabili esclusivamente mediante attività svolte in centrale o da remoto	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
	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	8
		Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	20
		Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	28
		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	%	95
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	%	7	
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	15
		Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	27
		Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	36
		Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	98
	Rapporto b): servizi forniti mediante utilizzo di servizi di rete wholesale di altro operatore	Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti	ore	36
		Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	50
		Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	95
		Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	85

Probabilità di fallimento della chiamata (Allegato 7 delibera n.156/23/CONS) *	Percentuale di chiamate a vuoto con riferimento alle chiamate nazionale	%	
Tempo di instaurazione della chiamata (Allegato 8 delibera n.156/23/CONS) *	Valore medio del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali	secondi	
	Percentile 95% del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali	secondi	

* obbligatorietà sospesa fino alla conclusione delle valutazioni di cui all'art 12, comma 8 del regolamento 156/23/CONS