

**Obiettivi di qualità dei servizi di telefonia vocale fissa
Anno 2026 – Allegati da 2 a 8 Delibera n. 156/23/CONS.**

Denominazione indicatore	Servizi cui si applica	Misura / Indicazioni obbligatorie	Unità di misura	Obiettivo	
Reclami sugli addebiti (Allegato 2 delibera n. 156/23/CONS)	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%	
		<i>Percentuale di fatture uniche per servizi di telefonia fissa e mobili post-pagati rispetto al totale delle fatture emesse</i>	%	100,00%	
Accuratezza della fatturazione (Allegato 3 delibera n. 156/23/CONS)	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	%	1,00%	
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	Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	ND
			Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	ND
			Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	ND
			Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile	%	ND
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	ND
			<i>Numero dei contratti completati</i>		
	Rapporto b): ordini per l'evasione dei quali 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	52
			Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	50
			Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	51

		Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile	%	95,00%	
		Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	87,00%	
		Numero dei contratti completati		2494	
	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		0	
		Numero di contratti completati non acquisiti tramite call center		0	
Tasso di malfunzionamento (Allegato 5 delibera n. 156/23/CONS)	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	%	15,00%	
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti (Allegato 6 delibera n. 156/23/CONS)	Rapporto a): servizi forniti con proprie infrastrutture	Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti	ore	N/A
			Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	N/A
			Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	N/A
			Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	N/A
Rapporto b): servizi forniti mediante utilizzo di servizi di rete wholesale di	Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa		Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti	ore	130 ore
			Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	65 ore
			Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	85 ore

	altro operatore		Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	15,00%
Probabilità di fallimento della chiamata (Allegato 7 delibera n. 156/23/CONS)	Servizi di comunicazione interpersonale accessibili al pubblico	Percentuale di chiamate a vuoto con riferimento alle chiamate nazionali	%	48,00%	
Tempo di instaurazione della chiamata (Allegato 8 delibera n. 156/23/CONS)	Servizi di comunicazione interpersonale accessibili al pubblico	Valore medio del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali	secondi	N/A	
		95% percentile del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali	secondi	N/A	