

**OBIETTIVI DI QUALITA' DEI SERVIZI DI COMUNICAZIONI DA POSTAZIONE FISSA ANNO 2025**  
**((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	%	<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	Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	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 l'evasione dei quali sono necessari interventi tecnici sul campo	Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	<b>20</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>

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 2025 (Delibera AGCOM n. 79/09/CSP)**

Denominazione indicatore	Misura	Unità di misura	Obiettivo
1 - Tempo di navigazione: tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta di parlare con un addetto, allo scopo di presentare un reclamo, ossia intervallo di tempo tra il momento in cui viene completata correttamente la selezione del numero di assistenza e l'istante in cui può essere selezionata dall'utente la scelta di parlare con un addetto per presentare un reclamo	media, pesata rispetto alla permanenza di ciascun IVR nel semestre, dei tempi minimi di accesso nell'IVR alla scelta "operatore umano" per presentare un reclamo	secondi	<b>15</b>
2 - Tempo di attesa: tempo di risposta dell'addetto dopo la selezione da parte dell'utente della relativa scelta, ossia intervallo di tempo tra il momento in cui viene selezionata dall'utente chiamante la scelta "addetto" all'interno del sistema interattivo di risposta (IVR) di assistenza e l'istante in cui l'addetto risponde all'utente per fornire il servizio richiesto	a) tempo medio di risposta alle chiamate entranti	secondi	<b>70</b>
	b) percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	<b>70</b>
3 - Tasso di risoluzione dei reclami: percentuale di reclami che vengono risolti senza che l'utente abbia la necessità di effettuare, sullo stesso reclamo, ulteriori chiamate al numero di assistenza	Percentuale	%	<b>99</b>