

## Obiettivi di qualità dei servizi da postazione fissa per l'anno 2025 (Delibera n.156/23/CONS)

Indicatore	Definizione	Obiettivi di qualità per l'anno 2025
<b>Reclami sugli addebiti</b>	La percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato (in forma scritta o in altra forma riconosciuta dall'operatore e tracciabile) rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo.	Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo: <b>2,97 %</b>
<b>Accuratezza della fatturazione</b>	La percentuale di fatture oggetto di contestazioni riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi al Cliente mediante un'altra fattura con rettifica od una nota di credito rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo.	Rapporto tra il numero delle fatture oggetto di contestazioni riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi al Cliente mediante un'altra fattura con rettifica od una nota di credito emesse nel periodo considerato e il numero totale di fatture emesse nello stesso periodo: <b>1 %</b>
<b>Tempo di attivazione del servizio</b>	Tempo che intercorre tra il giorno in cui è stato registrato l'ordine dall'operatore e il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente il servizio.	<p><b>Rame:</b> Percentile 95 del tempo di fornitura: <b>60 gg.</b> Percentile 99 del tempo di fornitura: <b>90 gg.</b> Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il Cliente: <b>97%</b></p> <p><b>Fibra:</b> Percentile 95 del tempo di fornitura: <b>60 gg.</b> Percentile 99 del tempo di fornitura: <b>90 gg.</b> Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il Cliente: <b>97%</b></p> <p><b>FWA:</b> Percentile 95 del tempo di fornitura: <b>60 gg.</b> Percentile 99 del tempo di fornitura: <b>90 gg.</b> Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il Cliente: <b>95%</b></p>
<b>Tasso di malfunzionamento</b>	Rapporto tra numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di linee d'accesso.	Tasso di malfunzionamento: rapporto tra numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di linee d'accesso: <p>Servizi diretti forniti con proprie strutture: <b>25 %</b></p> <p>Servizi diretti forniti con strutture di altro operatore: <b>25 %</b></p>
<b>Tempo di riparazione dei malfunzionamenti</b>	Tempo trascorso tra la segnalazione da parte del Cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione	Percentile 80 e 95 del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: <p>Servizi diretti forniti con proprie strutture</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Percentile 80: - <b>80 ore</b></li> <li>2. Percentile 95: - <b>200 ore</b></li> </ol> <p>Servizi diretti forniti con strutture di altro operatore</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Percentile 80: <b>80 ore</b></li> <li>2. Percentile 95: <b>200 ore</b></li> </ol>

Indicatore	Misura	Obiettivo
Velocità trasmissione dati	<b>Banda minima in download (Percentile 5 % della velocità di trasmissione in download)</b>	
	- profilo nominale in download di 20 Megabit/s (con accesso ADSL) (*)	<b>2,1 Megabit/s</b>
	- profilo nominale in download di 100 Megabit/s (con accesso VDSL2) (*)	<b>21 Megabit/s</b>
	- profilo nominale in download di 200 Megabit/s (con accesso VDSL2) (*)	<b>21 Megabit/s</b>
	- profilo nominale in download di 1000 Megabit/s (con accesso FTTH)	<b>100 Megabit/s</b>
	<b>Banda minima in upload (Percentile 5 % della velocità di trasmissione in download)</b>	
	- profilo nominale in download di 1 Megabit/s (con accesso ADSL) (*)	<b>128 Kilobit/s</b>
	- profilo nominale in download di 20 Megabit/s (con accesso VDSL2) (*)	<b>2 Megabit/s</b>
	- profilo nominale in download di 100 Megabit/s (con accesso FTTH)	<b>12 Megabit/s</b>
Ritardo Trasmissione dati	<b>Ritardo massimo</b>	
	- profilo nominale in download di 10 Megabit/s (con accesso ADSL)	<b>120 msec</b>
	- profilo nominale in download di 100 Megabit/s (con accesso VDSL2)	<b>70 msec</b>
	- profilo nominale in download di 200 Megabit/s (con accesso VDSL2)	<b>70 msec</b>
	- profilo nominale in download di 1000 Megabit/s (con accesso FTTH)	<b>50 msec</b>
Tasso di perdita dei pacchetti	<b>Probabilità di perdita dei pacchetti</b>	
	profili nominali in download di 20 Megabit/s (con accesso in tecnologia ADSL)	<b>0,2%</b>
	profili nominali in download di 20 Megabit/s (con accesso in tecnologia VDSL2 o FTTH)	<b>0,1%</b>

Per "Percentile 95% (o 99%) del tempo di fornitura" si intende il numero di giorni entro cui è stato soddisfatto il 95% (o il 99%) delle richieste.

Per "Percentile 80% (o 95%) dei tempi di riparazione dei malfunzionamenti" si intende il numero di ore, a partire dalla segnalazione dei clienti, entro cui è stato riparato l'80% (o il 95%) dei malfunzionamenti.

**(\*) il valore riportato della velocità di accesso si riferisce al limite massimo disponibile su tecnologia ADSL/VDSL2 della rete. La velocità di aggancio dipende da diversi fattori come lunghezza del doppino, distanza dalla centrale, esistenza di interferenze**

## Obiettivi di qualità del servizio clienti per l'anno 2025 (Delibere n.79/09/CSP e 255/24/CONS)

Obiettivi di qualità relativi alla delibera 79/09/CSP (validi fino all'adozione delle disposizioni previste dalla delibera 255/24/CONS)\*

Denominazione indicatore	Misura	Unità di misura	Obiettivo
1 - 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	50
2 - 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	99
	b) percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	33
3 - 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	%	64

\* Nel corso del primo semestre dell'anno 2025 il presente documento sarà integrato con gli obiettivi di qualità in rispondenza a quanto previsto dalla delibera 255/24/CONS. La pubblicazione di tali obiettivi sarà contestuale alla completa adozione del regime normativo previsto dalla sopra citata delibera e comunque non oltre il 30 giugno 2025.

Definizione indicatore delibera Agcom 255/24/CONS (dal 1° luglio 2025)	Misura	Unità di misura	Obiettivo
1 - Tempo medio di risposta dell'operatore Intervallo di tempo ricompreso tra l'istante in cui la chiamata raggiunge il servizio clienti e l'istante in cui l'utente viene messo in comunicazione con un addetto.	Media dei tempi di accesso alla risposta dell'addetto, calcolata considerando ciascuna chiamata al servizio clienti che abbia avuto risposta da parte di un operatore. Nel caso in cui per rispondere alla chiamata sia utilizzato un IVR, per ciascun utente che sia stato messo in comunicazione con un operatore, deve essere considerato il tempo minimo di accesso in quello specifico IVR fino alla scelta effettuata per poter parlare con l'addetto, sommato con il tempo atteso dallo specifico utente per la risposta dell'addetto	secondi	50
2 - Percentuale delle chiamate in cui i clienti sono messi in attesa al massimo 20 secondi per parlare con un operatore dopo la selezione del numero o dell'opzione dell'IVR dove applicabile.	Misura censuaria calcolata dividendo il numero di chiamate a cui gli addetti hanno risposto entro 20 secondi, per il numero totale di chiamate ricevute dal servizio clienti che devono avere risposta da parte di un operatore.	%	40,50
3 - Tempo di risoluzione dei reclami Intervallo di tempo ricompreso tra l'istante in cui un fondato reclamo viene ricevuto dall'operatore e l'istante in cui la comunicazione dell'esito della gestione del reclamo viene inviata al cliente.	a) tempo entro il quale l'80% dei reclami viene risolto	ore	480
	b) tempo entro il quale il 90% dei reclami viene risolto	ore	720
	c) percentuale di reclami risolti entro i termini previsti.	%	90