

**OBIETTIVI DI QUALITA' 2026**

OPERATORE:

**AMBROGIO**

Per.	Obb.	Denominazione indicatore		Servizi cui si applica	Misura / Indicazioni obbligatorie	Unità di misura	Obiettivo 2026
A	O	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	%	2,00%
					Percentuale di fatture uniche per servizi di telefonia fissa e mobili post-pagati rispetto al totale delle fatture emesse	%	1,00%
A	O	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 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	%	1,00%
S/A	O	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	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.	
				Numero dei contratti completati		9	
		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	40	
				Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	110	
				Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	100	
				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	%	90,00%	
				Numero dei contratti completati		300	
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		N.A.				
	Numero di contratti completati non acquisiti tramite call center		N.A.				
S/A	O	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	%	10,00%
S/A	O	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.	
		Rapporto b) : servizi forniti mediante utilizzo di servizi di rete	Tutti i servizi di comunicazione da postazione	Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	N.A.	
				Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti	ore	100	
				Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	130	
Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	450					

			wholesale di altro operatore	fissa	Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	70,00%
S/A	O <sup>(1)</sup>	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	%	
S/A	O <sup>(1)</sup>	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	
					95° percentile del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali	secondi	

**LEGENDA**

Per. = Periodicità della rilevazione  
S/A = Semestrale ed annuale  
A = Annuale

Obb. = Obbligatorietà dell'indicatore  
O = Obbligatorio  
F = Facoltativo

**NOTE**

(1) Obbligatorietà sospesa fino alla conclusione delle valutazioni di cui all'art. 12, comma 8 del regolamento