

Obiettivi di qualità dei servizi da postazione fissa per l'anno 2026 (Delibera n.156/23/CONS)

Indicatore	Definizione	Obiettivi di qualità per l'anno 2026
Reclami sugli addebiti	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: 0,1%
Accuratezza della fatturazione	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: 0,1 %
Tempo di attivazione del servizio	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>Rame: Percentile 95 del tempo di fornitura: 20 gg. Percentile 99 del tempo di fornitura: 15 gg. Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il Cliente: 80%</p> <p>Fibra: Percentile 95 del tempo di fornitura: 27 gg. Percentile 99 del tempo di fornitura: 40 gg. Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il Cliente: 80%</p> <p>FWA: Percentile 95 del tempo di fornitura: 25 gg. Percentile 99 del tempo di fornitura: 20 gg. Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il Cliente: 80%</p>
Tasso di malfunzionamento	Rapporto tra numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di linee d'accesso.	<p>Tasso di malfunzionamento: rapporto tra numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di linee d'accesso:</p> <p>Servizi diretti forniti con proprie strutture: 9 %</p> <p>Servizi diretti forniti con strutture di altro operatore: 10 %</p>
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	Tempo trascorso tra la segnalazione da parte del Cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione	<p>Percentile 80 e 95 del tempo di riparazione dei malfunzionamenti:</p> <p>Servizi diretti forniti con proprie strutture</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Percentile 80: - 48 ore 2. Percentile 95: - 72 ore <p>Servizi diretti forniti con strutture di altro operatore</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Percentile 80: 72 ore 2. Percentile 95: 96 ore

Indicatore	Misura	Obiettivo
Velocità trasmissione dati	Banda minima in download (Percentile 5 % della velocità di trasmissione in download)	
	- profilo nominale in download di 10 Mb/s (con accesso VDSL) (*)	10 Mb/s
	- profilo nominale in download di 40 Mb/s (con accesso FTTH)	100 Mb/s
	- profilo nominale in download di 77 Mb/s (con accesso FTTH)	100 Mb/s
	- profilo nominale in download di 10 Mb/s (con accesso FWA)	10 Mb/s
	- profilo nominale in download di 22 Mb/s (con accesso FWA)	22 Mb/s
	Banda minima in upload (Percentile 5 % della velocità di trasmissione in upload)	
	- profilo nominale in upload di 3 Mb/s (con accesso VDSL)	5 Mb/s
	- profilo nominale in upload di 10 Mb/s (con accesso VDSL)	10 Mb/s
	- profilo nominale in upload di 20 Mb/s (con accesso VDSL) (*)	20 Mb/s
	- profilo nominale in upload di 20 Mb/s (con accesso FTTH)	100 Mb/s
	- profilo nominale in upload di 77 Mb/s (con accesso FTTH)	100 Mb/s
	- profilo nominale in upload di 1 Mb/s (con accesso FWA)	5 Mb/s
	- profilo nominale in upload di 2,5 Mb/s (con accesso FWA)	5 Mb/s
- profilo nominale in upload di 5 Mb/s (con accesso FWA)	5 Mb/s	
Ritardo Trasmissione dati	Ritardo massimo	
	- profilo nominale in download di 30, 50, 100, 200 Mb/s (con accesso VDSL)	10 msec
	- profilo nominale in download di 1000 Mb/s (con accesso FTTH)	35 msec
	- profilo nominale in download di 50, 100 Megabit/s (con accesso FWA)	60 msec
Tasso di perdita dei pacchetti	Probabilità di perdita dei pacchetti	
	- profilo nominale in download di 30, 50, 100, 200 Megabit/s (con accesso VDSL)	1 %
	- profilo nominale in download di 1000 Megabit/s (con accesso FTTH)	2 %
	- profilo nominale in download di 50, 100 Megabit/s (con accesso FWA)	5 %

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 VDSL 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 2026 (Delibera 255/24/CONS)

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	40
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.	%	55
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