

**OBIETTIVI DI QUALITA' DEI SERVIZI DI TELEFONIA VOCALE FISSA PER L'ANNO 2026**

Documento redatto ai sensi della Delibera n. 254/04/CSP e s.m.i., emanata dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, e contenente gli obiettivi di qualità dei servizi di telefonia vocale fissa stabiliti da COMPLEXITY INTELLIGENCE ITALIA Srl (piattaforma DataKnowl) per l'anno 2026.

INDICATORE	MISURA DI QUALITA'	OBIETTIVO
Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale Tempo misurato in gg solari che intercorre tra il giorno in cui è stato ricevuto l'ordine valido, come previsto dal contratto ed il giorno in cui il servizio è realmente disponibile all'uso.	Percentile 95% del tempo di fornitura: Percentile 99% del tempo di fornitura: Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente:	7 giorni 10 giorni 95%
Tasso di malfunzionamento per linea di accesso Rapporto tra il numero delle segnalazioni fatte dagli utenti relative a malfunzionamenti effettivi durante il periodo di osservazione e il numero medio delle d'accesso.	Servizio diretto con proprie strutture:	1%
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti Tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento e la relativa eliminazione.	Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto:	36 ore 48 ore 95%



Tempo di risposta dei servizi tramite operatore	Tempo medio di risposta: Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 s.:	30 secondi 30%
Fatture contestate Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e Il numero di fatture emesse nello stesso periodo.	Percentuale di fatturazioni per cui l'utente ha avanzato dei reclami:	1%
Accuratezza della fatturazione Rapporto tra il numero delle fatture contestate riconosciute fondate emesse nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo.	Percentuale di fatturazioni contestate che sono risultate errate:	1%