

Operatore F-Network**Obiettivi di qualità per l'anno 2026****Servizi da postazione fissa (Delibera n. 156/23/CONS)**

Reclami sugli addebiti (Allegato 2 delibera n. 156/23/CONS)	<p>Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo: 0,01%</p> <p>Percentuale di fatture uniche per servizi di telefonia fissa e mobili post-pagati rispetto al totale delle fatture emesse: 0,01%</p>
Accuratezza della fatturazione (Allegato 3 delibera n. 156/23/CONS)	<p>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: 0,01%</p>
Tempo di attivazione del servizio (Allegato 4 delibera n. 156/23/CONS)	<p><u>Rapporto a) ordini per l'evasione dei quali non sono necessari interventi tecnici sul campo, ovvero espletabili esclusivamente mediante attività svolte in centrale o da remoto</u></p> <ul style="list-style-type: none">• Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione – non applicabile• Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione – non applicabile• Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione – non applicabile• Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile – non applicabile• Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto – non applicabile• Numero dei contratti completati – non applicabile <p><u>Rapporto b) ordini per l'evasione dei quali sono necessari interventi tecnici sul campo</u></p> <ul style="list-style-type: none">• Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: 10 giorni• Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: 8 giorni• Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: 12 giorni• Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile: 99,0%• Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto: 100,0%• Numero dei contratti completati: 200• <u>Numero di contratti completati la cui acquisizione è avvenuta mediante teleselling mediante call center iscritti al ROC – non applicabile</u> <p><u>Numero di contratti completati non acquisiti tramite call center 200</u></p>

Tasso di malfunzionamento (Allegato 5 della 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: 1,0%
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti (Allegato 6 delibera n. 156/23/CONS)	<p><u>Rapporto a) servizi forniti con propria infrastruttura</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti – non applicabile • Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti – non applicabile • Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti – non applicabile • Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto – non applicabile <p><u>Rapporto b) servizi forniti mediante utilizzo di servizi di rete wholesale di altro operatore</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti: 10 ore • Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 9 ore • Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 20 ore • Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto: 100,0%
Probabilità di fallimento della chiamata (Allegato 7 delibera n. 156/23/CONS) *	Percentuale di chiamate a vuoto con riferimento alle chiamate nazionali N/A
Tempo di instaurazione della chiamata (Allegato 8 delibera n. 156/23/CONS) *	<p>Valore medio del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali N/A</p> <p>95% percentile del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali N/A</p>

* obbligatorietà sospesa fino alla conclusione delle valutazioni di cui all'art. 12, comma 8 del regolamento 156/23/CONS