

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

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

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

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