

Obiettivi di qualità di cui all'art. 6, comma 1 lettera a) della Delibera n. 156/23/CONS

OPERATORE:

INFOSERV S.r.l.

Anno di riferimento: **2026**

Periodo di rilevazione dei dati:

1° SEM.	
2° SEM.	
ANNO Intero	Obiettivi

Per.	Obb.	Denominazione indicatore	Servizi cui si applica	Misura / Indicazioni obbligatorie	Unità di misura	Valore obiettivo	
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	%	<1%	
				<i>Percentuale di fatture uniche per servizi di telefonia fissa e mobili post-pagati rispetto al totale delle fatture emesse</i>	%	2%	
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%	
S/A	O	Tempo di attivazione del servizio (Allegato 4 delibera n.156/23/CONS)	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	14
					Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	18
					Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	18
					Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile	%	80,00%
					Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	98,00%
					<i>Numero dei contratti completati</i>		NA
			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	20
					Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	25
					Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	50
					Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile	%	98%
					Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	98%
					<i>Numero dei contratti completati</i>		NA
Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	<i>Numero di contratti completati la cui acquisizione è avvenuta mediante teleselling mediante call center iscritti al ROC</i>		NA				
	<i>Numero di contratti completati non acquisiti tramite call center</i>		NA				
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	%	22%	
S/A	O	Tempo di riparazione dei malfunzionamenti (Allegato 6 delibera n. 156/23/CONS)	Rapporto a) : servizi forniti con proprie infrastrutture	Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti	ore	4
					Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	4
					Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	4
			Rapporto b) : servizi forniti mediante	Tutti i servizi di	Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	95%
					Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti	ore	25
					Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	30

			utilizzo di servizi di rete wholesale di altro operatore	comunicazione da postazione fissa	Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	34
					Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	90,00%
S/A	O ⁽¹⁾		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	%	NA
S/A	O ⁽¹⁾		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	NA
					95% percentile del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali	secondi	NA

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