

## Obiettivi di qualità dei servizi di comunicazione da rete fissa – anno 2026

Indicatore	Misura	Obiettivo per il 2026
Reclami sugli addebiti	rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo	2,2%
Accuratezza della fatturazione	rapporto tra il numero delle fatture (indipendentemente dal periodo di emissione) oggetto di contestazioni riconosciute fondate che generano un riaccrédito degli importi al cliente mediante un'altra fattura con rettifica o una nota di credito emesse nel periodo considerato e il numero totale di fatture emesse nello stesso periodo	1%
Tempo di attivazione del servizio	<b>per l'evasione dei quali non sono necessari interventi tecnici sul campo</b>	[REDACTED]
	Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	17 giorni
	percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	10 giorni
	percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	15 giorni
	percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente (ove applicabile)	99%
	percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	99%
	<b>per l'evasione dei quali sono necessari interventi tecnici sul campo (ovvero espletabili esclusivamente mediante attività svolte in centrale o da remoto)</b>	[REDACTED]
	Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	-
	percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	-
	percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	-
	percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente (ove applicabile)	-
	percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	-
Tasso di malfunzionamento	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	5%
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	<b>servizi forniti con proprie infrastrutture</b>	[REDACTED]
	tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti	4 ore
	percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	6 ore
	percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	15 ore
	percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	99%
	<b>servizi forniti mediante utilizzo di servizi di rete wholesale di altro operatore</b>	[REDACTED]
	tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti	8 ore
	percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	10 ore
	percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	20 ore
	percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	98%

Documento pubblico  
Tutti i diritti riservati  
D TLC 23 – Ver. 02 – 15/12/2025