

Obiettivi di qualità per l'anno 2025

Delibera n. 156/23/CONS – articolo 6 comma 1 lett. a)

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 <1%</p> <p>Percentuale di fatture uniche per servizi di telefonia fissa e mobili post-pagati rispetto al totale delle fatture emesse 0,5%</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 <1%</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 1 giorni • Percentile 97% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione 0,5 giorni • Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione 1 giorni • Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile 99,8% • Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto 99,9% • Numero dei contratti completati 30 <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 19 giorni • Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione 15 giorni • Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione 19 giorni • 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 99% • Numero dei contratti completati 400 <p><u>Numero di contratti completati la cui acquisizione è avvenuta mediante teleselling mediante call center iscritti al ROC NA</u></p>

COMeSER S.r.l.

Via S. Michele Campagna 25/A - 43036 Fidenza (PR)

Tel.: 0524 881111 - Fax: 0524 881118

E-mail: vendite@comeser.it

Sito internet: www.comeser.it

	<u>Numero di contratti completati non acquisiti tramite call center</u> 400
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 2%
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 11 ore • Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti 10 ore • Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti 15 ore • Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto 98% <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 22 ore • Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti 21 ore • Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti 38 ore • Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto 98%
Probabilità di fallimento della chiamata (Allegato 7 delibera n. 156/23/CONS) *	Percentuale di chiamate a vuoto con riferimento alle chiamate nazionali
Tempo di instaurazione della chiamata (Allegato 8 delibera n. 156/23/CONS) *	<p>Valore medio del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali</p> <p>95% percentile del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali</p>

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