

## Obiettivi di qualità per l'anno 2026

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

<b>Reclami sugli addebiti</b> <b>(Allegato 2 delibera n. 156/23/CONS)</b>	<p>Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo : 1,2 %</p> <p>Percentuale di fatture uniche per servizi di telefonia fissa e mobili post-pagati rispetto al totale delle fatture emesse : n.a. %</p>
<b>Accuratezza della fatturazione (Allegato 3 delibera n. 156/23/CONS)</b>	<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 : 0,9%</p>
<b>Tempo di attivazione del servizio (Allegato 4 delibera n. 156/23/CONS)</b>	<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"> <li>• Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione : 3 giorni</li> <li>• Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione : 4 giorni</li> <li>• Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione : 4 giorni</li> <li>• Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile : n.a. %</li> <li>• Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto : 97 %</li> <li>• Numero dei contratti completati : 290</li> </ul> <p><u>Rapporto b) ordini per l'evasione dei quali sono necessari interventi tecnici sul campo</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione : 9,2 giorni</li> <li>• Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione : 29 giorni</li> <li>• Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione : 41 giorni</li> <li>• Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile : n.a.%</li> <li>• Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto : 95 %</li> <li>• Numero dei contratti completati : 230</li> </ul> <p><u>Numero di contratti completati la cui acquisizione è avvenuta mediante teleselling mediante call center iscritti al ROC</u> : n.a.</p> <p><u>Numero di contratti completati non acquisiti tramite call center</u> : n.a.</p>

Alida srl

P.I. 01579200765

Tel: 800.983.888 | fax: +39 0971 1895168

Sede Legale ed Operativa V. Tora, 23 – 85100 Potenza

[www.alida.it](http://www.alida.it)

**alida srl:** Il Cliente si impegna a mantenere riservate le informazioni relative al presente documento e a non divulgarle senza preventiva, esplicita autorizzazione dell'autore.

<b>Tasso di malfunzionamento</b> <b>(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 4,5%
<b>Tempo di riparazione dei malfunzionamenti</b> <b>(Allegato 6 delibera n. 156/23/CONS)</b>	<u>Rapporto a) servizi forniti con propria infrastruttura</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti n.a. ore</li> <li>• Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti n.a. ore</li> <li>• Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti n.a. ore</li> <li>• Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto n.a. %</li> </ul> <u>Rapporto b) servizi forniti mediante utilizzo di servizi di rete wholesale di altro operatore</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti 18 ore</li> <li>• Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti 24 ore</li> <li>• Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti 25 ore</li> <li>• Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto 99 %</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 0,22 %
<b>Tempo di instaurazione della chiamata (Allegato 8 delibera n. 156/23/CONS)</b>	Valore medio del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali 2,40 s 95% percentile del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali 6 s

## Obiettivi di qualità per l'anno 2026

### Servizi di assistenza Telefonici

Numerazione: 800983888

<b>Tempo medio di risposta dell'operatore</b>	Intervallo di tempo	Secondi	6
<b>Tasso di chiamate verso operatore servite in 20 s</b>	Percentuale	%	99
<b>Indice di soddisfazione del cliente (facoltativo)</b>	Misura 1 (tasso di adesione al sondaggio)	MOS	
	Misura 2 (Indice di valutazione della chiarezza del contatto)	MOS	
	Misura 3 (Indice di valutazione della cortesia del fornitore del servizio)	MOS	
	Misura 4 (Indice di valutazione della qualità dell'assistenza resa)	MOS	
	Misura 5 (Indice di percezione della velocità del contatto)	MOS	

#### Alida srl

P.I. 01579200765

Tel: 800.983.888 | fax: +39 0971 1895168

Sede Legale ed Operativa V. Tora, 23 – 85100 Potenza

[www.alida.it](http://www.alida.it)

**alida srl:** Il Cliente si impegna a mantenere riservate le informazioni relative al presente documento e a non divulgarle senza preventiva, esplicita autorizzazione dell'autore.

## Obiettivi di qualità per l'anno 2026

### Reclami

Tempo di risoluzione dei reclami	Tempo entro il quale l'80% dei reclami viene risolto	Ore	18
	Tempo entro il quale il 90% dei reclami viene risolto	Ore	24
	Percentuale di reclami risolti entro i termini previsti	%	98

#### Alida srl

P.I. 01579200765

Tel: 800.983.888 | fax: +39 0971 1895168

Sede Legale ed Operativa V. Tora, 23 – 85100 Potenza

[www.alida.it](http://www.alida.it)

**alida srl:** Il Cliente si impegna a mantenere riservate le informazioni relative al presente documento e a non divulgarle senza preventiva, esplicita autorizzazione dell'autore.