

OBIETTIVI PER LA QUALITA' DEI SERVIZI DA POSTAZIONE FISSA PREVISTI PER L'ANNO 2026 (Rif. Del. 156/23/CONS, allegati da 2 a 8)

OPERATORE:

CLYCO SRL

Anno di riferimento: 2026

Per.	Obb.	Denominazione indicatore	Servizi cui si applica	Misura / Indicazioni obbligatorie	Unità di misura	OBIETTIVO 2026	
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	%	1,00%	
				<i>Percentuale di fatture uniche per servizi di telefonia fissa e mobili post-pagati rispetto al totale delle fatture emesse</i>	%	1,00%	
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	%	0,50%	
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	30 gg
				Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	50 gg
					Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	90 gg
					Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile	%	80%
					Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	80%
					<i>Numero dei contratti completati</i>		N/A
					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
			Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione		giorni	60 giorni solari 100 giorni solari per aree bianche
				Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione		giorni	90 giorni solari 150 giorni solari per aree bianche
				Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile		%	80%
				Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto		%	80%
				<i>Numero dei contratti completati</i>			N/A
				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>	
			Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	<i>Numero di contratti completati non acquisiti tramite call center</i>		N/A	
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	%	5,00%	

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	N/A		
					Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	N/A		
					Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	N/A		
							Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	N/A
			Rapporto b) : servizi forniti mediante utilizzo di servizi di rete wholesale di altro operatore	Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti	ore	120		
					Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	165		
					Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	480		
Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	85,00%							
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	%	VEDI NOTE			
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	VEDI NOTE			
				95% percentile del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali	secondi	VEDI NOTE			

#### 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

\* Lo standard specifico è di 42 ore (se nell'intervallo temporale tra segnalazione e riparazione ricade un giorno festivo lo standard è di 60 ore; nel caso vi ricadano due giorni festivi lo standard è di 78 ore).