

OBIETTIVI DI QUALITA' 2026

OPERATORE:

CENTRATEL SRL

Per.	Obb.	Descrizione indicatore	Servizi cui si applica	Unità di misura	Obiettivo 2026
A	O	Reclami sugli addebiti (Allegato 2 deliberazione n. 156/23/CONS)	Tutti i servizi di comunicazione da postazione e fissa	%	0,50%

			<i>Percentuale di fatture uniche per servizi di telefonia fissa e mobili post-pagati rispetto al totale delle fatture emesse</i>	%	0,50%
--	--	--	--	---	--------------

A

O

Accuratezza della fatturazione e (Allegato 3 deliberazione n. 156/23/C ONS)

Tutti i servizi di comunicazione da postazione e 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

%

1,00%

S/A	O	Tempo di attivazione e 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 e fissa	Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	N.A.
					Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	N.A.
					Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	N.A.

		Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile	%	N.A.
		Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	N.A.
		<i>Numero dei contratti completati</i>		0

Rapporto b) : ordini per l'evasione dei quali sono necessari interventi tecnici sul campo	Tutti i servizi di comunicazione da postazione e 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	26
		Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	26

		Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile	%	N.A.
		Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	90,00%
		<i>Numero dei contratti completati</i>		300

			Tutti i servizi di comunicazione da postazione e fissa	Numero di contratti completati la cui acquisizione è avvenuta mediante teleselling mediante call center iscritti al ROC	N.A.
				Numero di contratti completati non acquisiti tramite call center	N.A.

S/A	O	Tasso di malfunzionamento (Allegato 5 delibera n. 156/23/C ONS)			Tutti i servizi di comunicazione da postazione e 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	%	10,00%
S/A	O	Tempo di riparazione e dei malfunzionamenti (Allegato 6 delibera n. 156/23/C ONS)		Rapporto a) : servizi forniti con proprie infrastrutture	Tutti i servizi di comunicazione da postazione e fissa	Tempo medio di riparazione e dei malfunzionamenti	ore	N.A.

					Percentile 80% del tempo di riparazione e dei malfunzionamenti	ore	N.A.
					Percentile 95% del tempo di riparazione e 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 comunica zione da postazion e fissa		Tempo medio di riparazion e dei malfunzio namenti	ore	105
					Percentile 80% del tempo di riparazion e dei malfunzio namenti	ore	137
					Percentile 95% del tempo di riparazion e dei malfunzio namenti	ore	472

							Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	70,00%
S/A		Probabilità di fallimento della chiamata (Allegato 7 deliberazione n. 156/23/CONS)			Servizi di comunicazione interpersonale accessibili al pubblico		Percentuale di chiamate a vuoto con riferimento alle chiamate nazionali	%	
S/A		Tempo di instaurazione della chiamata (Allegato 8 deliberazione n. 156/23/CONS)			Servizi di comunicazione interpersonale accessibili al pubblico		Valore medio del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali	secondi	

						95% percentile del tempo di instaurazi one delle chiamate nazionali	secondi	
--	--	--	--	--	--	--	---------	--

LEGENDA

S/A = Semestrale ed a O = Obbligatorio
 A = Annuale F = Facoltativo

NOTE

(1)
 Obbligatorietà
 sospesa
 fino alla
 conclusione
 delle
 valutazioni
 di cui
 all'art. 12,
 comma 8
 del
 regolamento