

Obiettivi di qualità per l'anno 2026

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

<p>Reclami sugli addebiti (Allegato 2 delibera n. 156/23/CONS)</p>	<p>Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo < 1,5 %</p> <p>Percentuale di fatture uniche per servizi di telefonia fissa e mobili post-pagati rispetto al totale delle fatture emesse N/A</p>
<p>Accuratezza della fatturazione (Allegato 3 delibera n. 156/23/CONS)</p>	<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 0,5 %</p>
<p>Tempo di attivazione del servizio (Allegato 4 delibera n. 156/23/CONS)</p>	<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 15 giorni • Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione 27 giorni • Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione 35 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 98 % <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 N/A • Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione N/A • Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione 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 • Numero dei contratti completati N/A

Antelma s.r.l.

Sede legale ed operativa:

Via Gavinana, 3
21052 Busto Arsizio (VA)

P.Iva e Cod.Fisc.: 01814180129

Iscr.Trib.Busto Arsizio 22351

C.C.I.A.A. Varese 210699

Cap.Soc. € 90.000,00 Int.Vers.

Tel. +39 0331. 65 18 11

Fax. +39 0331. 65 18 88

Email: antelma@antelma.it

Web: www.antelma.it

<p>Tasso di malfunzionamento (Allegato 5 della delibera n. 156/23/CONS)</p>	<p>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 %</p>
<p>Tempo di riparazione dei malfunzionamenti (Allegato 6 delibera n. 156/23/CONS)</p>	<p><u>Rapporto a) servizi forniti con propria infrastruttura</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti N/A • Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti N/A • Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti N/A • Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto N/A <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 18 ore • Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti 16 ore • Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti 25 ore • Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto 98 %
<p>Probabilità di fallimento della chiamata (Allegato 7 delibera n. 156/23/CONS) *</p>	<p>Percentuale di chiamate a vuoto con riferimento alle chiamate nazionali</p>
<p>Tempo di instaurazione della chiamata (Allegato 8 delibera n. 156/23/CONS) *</p>	<p>Valore medio del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali 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

Obiettivi di qualità per l'anno 2026
Servizi di assistenza Telefonici

Numerazione: +390331651811

Tempo medio di risposta dell'operatore	Intervallo di tempo	Secondi	30
Tasso di chiamate verso operatore servite in 20 s	Percentuale	%	80
Indice di soddisfazione del cliente (facoltativo)	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	

Obiettivi di qualità per l'anno 2026

Reclami

Tempo di risoluzione dei reclami	Tempo entro il quale l'80% dei reclami viene risolto	Ore	16
	Tempo entro il quale il 90% dei reclami viene risolto	Ore	20
	Percentuale di reclami risolti entro i termini previsti	%	90