

Obiettivi di qualità per l'anno 2025

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