

Obbiettivi di qualità per l'anno 2026Operatore: **NEMO srl**

Telefonia fissa (Delibera n. 156/23/CONS)

Reclami sugli addebiti (Allegato 2 delibera n. 156/23/CONS)	<p>Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo: 0,1%</p> <p>Percentuale di fatture uniche per servizi di telefonia fissa e mobili post-pagati rispetto al totale delle fatture emesse: N/A</p>
Accuratezza della fatturazione (Allegato 3 delibera n. 156/23/CONS)	<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: 0,1%</p>
Tempo di attivazione del servizio (Allegato 4 delibera n. 156/23/CONS)	<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 :10 giorni• Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: 30 giorni• Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile: 95%• Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto: 99%• Numero dei contratti completati: 25 <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: 15 giorni• Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: 10 giorni• Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione 30 giorni• Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile: 95%• Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto: 99%• Numero dei contratti completati: 25 <p><u>Numero di contratti completati la cui acquisizione è avvenuta mediante teleselling mediante call center iscritti al ROC: N/A</u></p> <p><u>Numero di contratti completati non acquisiti tramite call center: N/A</u></p>
Tasso di malfunzionamento (Allegato 5 della delibera n. 156/23/CONS)	<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: 1%</p>
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti (Allegato 6 delibera n. 156/23/CONS)	<p><u>Rapporto a) servizi forniti con propria infrastruttura</u></p> <ul style="list-style-type: none">• Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti: 24 ore• Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 32 ore• Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 48 ore• Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto: 99%

	<u>Rapporto b) servizi forniti mediante utilizzo di servizi di rete wholesale di altro operatore</u> <ul style="list-style-type: none"> • Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti: 24 ore • Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 32 ore • Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti :48 ore • Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto: 95%
Probabilità di fallimento della chiamata (Allegato 7 delibera n. 156/23/CONS) *	Percentuale di chiamate a vuoto con riferimento alle chiamate nazionali N/A
Tempo di instaurazione della chiamata (Allegato 8 delibera n. 156/23/CONS) *	Valore medio del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali N/A 95% percentile del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali N/A

* obbligatorietà sospesa fino alla conclusione delle valutazioni di cui all'art. 12, comma 8 del regolamento 156/23/CONS