

Obiettivi di qualità per l'anno 2026
Delibera n. 156/23/CONS – articolo 6 comma 1 lett. a)

Reclami sugli addebiti (Allegato 2 delibera n. 156/23/CONS)	Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo < 1 % Percentuale di fatture uniche per servizi di telefonia fissa e mobili post-pagati rispetto al totale delle fatture emesse 98%
Accuratezza della fatturazione (Allegato 3 delibera n. 156/23/CONS)	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 0,2 %
Tempo di attivazione del servizio (Allegato 4 delibera n. 156/23/CONS)	<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> • Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione 12 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 % <u>Rapporto b) ordini per l'evasione dei quali sono necessari interventi tecnici sul campo</u> • 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
Tasso di malfunzionamento (Allegato 5 della delibera n.	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 1,5%

156/23/CONS)	
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti (Allegato 6 delibera n. 156/23/CONS)	<u>Rapporto a) servizi forniti con propria infrastruttura</u> • 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 <u>Rapporto b) servizi forniti mediante utilizzo di servizi di rete wholesale di altro operatore</u> • Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti 17 ore • Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti 16 ore • Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti 17 ore • Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto 99 %
Probabilità di fallimento della chiamata (Allegato 7 delibera n. 156/23/CONS) *	Percentuale di chiamate a vuoto con riferimento alle chiamate nazionali <0,2%
Tempo di instaurazione della chiamata (Allegato 8 delibera n. 156/23/CONS) *	Valore medio del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali 98% percentile del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali N/A


Loditel srl

sede legale

Via Magenta, 4 - 26900 Lodi (LO)

sede operativa

Corso Roma, 94 - 26900 Lodi (LO)

Tel. 0371.0951 - Fax 0371.095900

www.loditel.it - info@loditel.it
amministrazione@pec.loditel.it

Piva/CF 08015460960

Rea LO 1470187

Cap. Sociale € 10.000,00 i.v.