

Obiettivi di qualità dei servizi 2024

Articolo 6, comma 1, lettera a) del Regolamento di cui all'Allegato A alla delibera AGCOM n. 156/23/CONS

Riferimenti

Il presente documento fissa gli obiettivi di qualità dei servizi di comunicazione elettronica da postazione fissa accessibili al pubblico per l'anno 2024, ai sensi dell'articolo 6, comma 1, lettera a), del Regolamento in materia di qualità e carte dei servizi di comunicazioni da postazione fissa, di cui all'Allegato A alla delibera AGCOM n. 156/23/CONS, nonché dell'articolo 10 della direttiva generale approvata con delibera n. 179/03/CSP. Gli obiettivi sono fissati utilizzando gli indicatori di cui agli allegati da 2 a 8 del Regolamento e, per il servizio di assistenza clienti, quelli della delibera n. 79/09/CSP.

Obiettivi per l'anno 2024

Indicatore	Unità	Obiettivo
Servizi di comunicazione da postazione fissa		
Reclami sugli addebiti (all. 2)	%	≤ 0,50
Accuratezza della fatturazione (all. 3)	%	≤ 0,10
Tasso di malfunzionamento (all. 5)	%	≤ 3,0
Tempo di riparazione — valore medio (all. 6)	ore	≤ 24
Tempo di riparazione — 80° percentile (all. 6)	ore	≤ 40
Tempo di riparazione — 95° percentile (all. 6)	ore	≤ 80
Riparazioni entro il tempo massimo contrattuale (all. 6)	%	≥ 80
Probabilità di fallimento della chiamata (all. 7)	%	≤ 1,00
Tempo di instaurazione — valore medio (all. 8)	secondi	≤ 6
Tempo di instaurazione — 95° percentile (all. 8)	secondi	≤ 10
Servizio di assistenza clienti (delibera 79/09/CSP)		
Tempo di navigazione per raggiungere l'operatore	secondi	≤ 10
Tempo medio di risposta dell'addetto	secondi	≤ 10
Chiamate con risposta entro 20 secondi	%	≥ 95
Reclami risolti senza ulteriori chiamate	%	≥ 90

Pubblicazione

Gli obiettivi sono pubblicati sul sito www.uno.it e richiamati nella Carta dei Servizi. I risultati conseguiti sono esposti, a confronto con gli obiettivi, nella relazione annuale prevista dall'articolo 6, comma 1, lettera b), del Regolamento, pubblicata sul medesimo sito e comunicata agli utenti nella prima documentazione di fatturazione utile.

Anno di riferimento: 2024

UNO Communications S.p.A.
Funzione Affari Regolamentari