



COMeSER S.r.l.

Via S. Michele Campagna 25/A - 43036 Fidenza (PR)

Tel.: 0524 881111 - Fax: 0524 881118

E-mail: [vendite@comeser.it](mailto:vendite@comeser.it)

Sito internet: [www.comeser.it](http://www.comeser.it)

## Obiettivi di qualità per l'anno 2026

### Servizi da postazione fissa (Delibera n. 156/23/CONS)

<b>Reclami sugli addebiti</b> (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: &lt;1%</p> <p>Percentuale di fatture uniche per servizi di telefonia fissa e mobili post-pagati rispetto al totale delle fatture emesse: &lt;0,5%</p>
<b>Accuratezza della fatturazione</b> (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: &lt;0,5%</p>
<b>Tempo di attivazione del servizio</b> (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"><li>• Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: 0,5 giorni</li><li>• Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: 0,5 giorni</li><li>• Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: 1 giorno</li><li>• Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile: 99,8%</li><li>• Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto: 99,9%</li><li>• Numero dei contratti completati: 50</li></ul> <p><u>Rapporto b) ordini per l'evasione dei quali sono necessari interventi tecnici sul campo</u></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: 11 giorni</li><li>• Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: 30 giorni</li><li>• Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: 48 giorni</li><li>• Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile: 85%</li><li>• Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto: 90%</li><li>• Numero dei contratti completati: 400</li></ul> <p><u>Numero di contratti completati la cui acquisizione è avvenuta mediante teleselling mediante call center iscritti al ROC: N/A</u></p>



COMeSER S.r.l.

Via S. Michele Campagna 25/A - 43036 Fidenza (PR)

Tel.: 0524 881111 - Fax: 0524 881118

E-mail: [vendite@comeser.it](mailto:vendite@comeser.it)

Sito internet: [www.comeser.it](http://www.comeser.it)

	<u>Numero di contratti completati non acquisiti tramite call center: 400</u>
<b>Tasso di malfunzionamento (Allegato 5 della delibera n. 156/23/CONS)</b>	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: 9%
<b>Tempo di riparazione dei malfunzionamenti (Allegato 6 delibera n. 156/23/CONS)</b>	<u>Rapporto a) servizi forniti con propria infrastruttura</u> <ul style="list-style-type: none"><li>• Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti: 4 giorni</li><li>• Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 5 giorni</li><li>• Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 11 giorni</li><li>• Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto: 99%</li></ul> <u>Rapporto b) servizi forniti mediante utilizzo di servizi di rete wholesale di altro operatore</u> <ul style="list-style-type: none"><li>• Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti: 5 giorni</li><li>• Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 5 giorni</li><li>• Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 11 giorni</li><li>• Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto: 99%</li></ul>
<b>Probabilità di fallimento della chiamata (Allegato 7 delibera n. 156/23/CONS) *</b>	Percentuale di chiamate a vuoto con riferimento alle chiamate nazionali: N/A
<b>Tempo di instaurazione della chiamata (Allegato 8 delibera n. 156/23/CONS) *</b>	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



COMeSER S.r.l.

Via S. Michele Campagna 25/A - 43036 Fidenza (PR)

Tel.: 0524 881111 - Fax: 0524 881118

E-mail: [vendite@comeser.it](mailto:vendite@comeser.it)

Sito internet: [www.comeser.it](http://www.comeser.it)

## Obiettivi di qualità per l'anno 2026

### Servizi di assistenza Telefonici

Numerazione: 0524881111

<b>Tempo medio di risposta dell'operatore</b>	Intervallo di tempo	Secondi	16
<b>Tasso di chiamate verso operatore servite in 20 s</b>	Percentuale	%	83,8%
<b>Indice di soddisfazione del cliente (facoltativo)</b>	Misura 1 (tasso di adesione al sondaggio)	MOS	N/A
	Misura 2 (Indice di valutazione della chiarezza del contatto)	MOS	N/A
	Misura 3 (Indice di valutazione della cortesia del fornitore del servizio)	MOS	N/A
	Misura 4 (Indice di valutazione della qualità dell'assistenza resa)	MOS	N/A
	Misura 5 (Indice di percezione della velocità del contatto)	MOS	N/A



COMeSER S.r.l.

Via S. Michele Campagna 25/A - 43036 Fidenza (PR)

Tel.: 0524 881111 - Fax: 0524 881118

E-mail: [vendite@comeser.it](mailto:vendite@comeser.it)

Sito internet: [www.comeser.it](http://www.comeser.it)

## Obiettivi di qualità per l'anno 2026

### Reclami

<b>Tempo di risoluzione dei reclami</b>	Tempo entro il quale l'80% dei reclami viene risolto	Ore	96
	Tempo entro il quale il 90% dei reclami viene risolto	Ore	168
	Percentuale di reclami risolti entro i termini previsti	%	99%