



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<br/>(Allegato 2 delibera n.<br/>156/23/CONS)</b>                | <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<br/>fatturazione (Allegato<br/>3 delibera n.<br/>156/23/CONS)</b>    | Percentuale di fatture oggetto di contestazioni riconosciute fondate che generano un riaccordo 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%   |
| <b>Tempo di attivazione<br/>del servizio (Allegato<br/>4 delibera n.<br/>156/23/CONS)</b> | <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<br/>mediante call center iscritti al ROC:</u> N/A</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><br><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<br>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% |