Obiettivi di qualità rete fissa 2026

Sirius Technology S.r.l. · Internet e voce · Revisione 1 del 30 ottobre 2026

La presente scheda raccoglie gli obiettivi di qualità dei servizi da postazione fissa per il 2026. Gli indicatori generali della tabella riprendono gli obiettivi Sirius già pubblicati ai sensi della delibera 156/23/CONS. Misurano l'insieme delle prestazioni, secondo le definizioni e le esclusioni regolamentari; non sostituiscono gli impegni individuali di attivazione e ripristino della Carta né i valori della singola offerta.

Indicatore	Obiettivo 2026
Reclami sugli addebiti rispetto alle fatture emesse	1%
Fatture contestate con reclamo fondato e riaccredito rispetto al totale	1%
Attivazione senza intervento sul campo — tempo medio / percentile 95 / percentile 99	30 / 20 / 30 giorni
Attivazione con intervento sul campo — tempo medio / percentile 95 / percentile 99	30 / 20 / 30 giorni
Ordini completati entro la data concordata, per entrambe le classi	95%
Ordini completati entro il termine massimo contrattuale, per entrambe le classi	90%
Tasso di malfunzionamento rispetto al numero medio di linee	4%
Riparazione su rete propria — tempo medio / percentile 80 / percentile 95	60 / 48 / 72 ore
Riparazione su rete wholesale — tempo medio / percentile 80 / percentile 95	60 / 48 / 72 ore
Riparazioni entro il termine contrattuale, per entrambe le classi	95%

Il percentile indica il tempo entro cui si completa la percentuale indicata di prestazioni. Le misure seguono il metodo AGCOM, distinto dalla finestra di ore lavorative del punto 7 della Carta dei servizi. I risultati semestrali sono pubblicati entro tre mesi dalla fine del semestre; la relazione annuale contestualmente al bilancio e comunque entro il 30 giugno successivo, salve le proroghe ammesse. Gli obiettivi dell'anno successivo sono comunicati entro la fine dell'anno precedente.

Qualità dell'assistenza

Per l'assistenza telefonica si applicano gli standard minimi della delibera 255/24/CONS: tempo medio di risposta dell'addetto non superiore a 150 secondi e almeno il 40% delle risposte entro 20 secondi, misurati secondo l'Allegato 1. Sono indicatori aggregati, non garanzie di risposta per ogni singola chiamata.

Per i reclami devono essere pubblicati i percentili 80 e 90 del tempo di definizione, espressi in ore, e la percentuale definita entro il termine della Carta, distinti per canale secondo l'Allegato 3 della delibera 255/24/CONS. Gli obiettivi aziendali 2026 per ciascun canale sono: percentile 80 entro 720 ore, percentile 90 entro 720 ore e 100% dei reclami definiti entro 30 giorni solari. I risultati effettivi sono misurati e pubblicati separatamente dagli obiettivi.

Per probabilità di fallimento e tempo di instaurazione delle chiamate si applica il regime dell'articolo 12, comma 8, della delibera 156/23/CONS e dei relativi atti attuativi. Nessuna casella non valorizzata equivale a un risultato nullo.

Obiettivi e risultati della qualità Sirius