

Obiettivi di qualità per l'anno 2025
Delibera n. 156/23/CONS – articolo 6 comma 1 lett. a)

Reclami sugli addebiti (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 0%</p> <p>Percentuale di fatture uniche per servizi di telefonia fissa e mobili post-pagati rispetto al totale delle fatture emesse N/A</p>
Accuratezza della fatturazione (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 0%</p>
Tempo di attivazione del servizio (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"> • Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione N/A giorni • Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione N/A giorni • Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione N/A giorni • 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 <p><u>Rapporto b) ordini per l'evasione dei quali sono necessari interventi tecnici sul campo</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione 64 giorni • Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione 47 giorni • Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione 98 giorni • 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 94% • Numero dei contratti completati N/A <p><u>Numero di contratti completati la cui acquisizione è avvenuta mediante teleselling mediante call center iscritti al ROC 0</u></p> <p><u>Numero di contratti completati non acquisiti tramite call center</u> <u> 0 </u></p>

Easynet S.p.A. a socio unico

Sede legale: C.so Promessi Sposi 25/D, 23900 Lecco

C.F./P.IVA: 02220860130 ■ Reg. Imprese Lecco N. LC042-14592 ■ Cap. Soc. € 65.341,12 iv

Soggetta a direzione e coordinamento di Alphabridge S.r.l.

C.F./P.IVA: 04129610137 ■ Reg. Imprese Lecco N. LC- 422044 ■ Cap. Soc. € 65.341,12 iv

+39 0341 256911

info@easynet.group

easynet@enetpec.it

www.easynet.group
www.easynet.group/certificazioni

Tasso di malfunzionamento (Allegato 5 della delibera n. 156/23/CONS)	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 2%
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti (Allegato 6 delibera n. 156/23/CONS)	<p><u>Rapporto a) servizi forniti con propria infrastruttura</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti N/A ore • Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti N/A ore • Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti N/A ore • Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto N/A <p><u>Rapporto b) servizi forniti mediante utilizzo di servizi di rete wholesale di altro operatore</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti 18 ore • Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti 26 ore • Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti 32 ore • Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto 85%
Probabilità di fallimento della chiamata (Allegato 7 delibera n. 156/23/CONS) *	Percentuale di chiamate a vuoto con riferimento alle chiamate nazionali ____%
Tempo di instaurazione della chiamata (Allegato 8 delibera n. 156/23/CONS) *	Valore medio del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali ____ s 95% percentile del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali ____ s

* obbligatorietà sospesa fino alla conclusione delle valutazioni di cui all'art. 12, comma 8 del regolamento 156/23/CONS

Easynet S.p.A. a socio unico

Sede legale: C.so Promessi Sposi 25/D, 23900 Lecco

C.F./P.IVA: 02220860130 ■ Reg. Imprese Lecco N. LC042-14592 ■ Cap. Soc. € 65.341,12 iv

Soggetta a direzione e coordinamento di Alphabridge S.r.l.

C.F./P.IVA: 04129610137 ■ Reg. Imprese Lecco N. LC- 422044 ■ Cap. Soc. € 65.341,12 iv

+39 0341 256911

info@easynet.group

easynet@enetpec.it

www.easynet.group

www.easynet.group/certificazioni