

INDICATORI DI QUALITÀ DEI SERVIZI TELEFONICI DI ASSISTENZA CLIENTI OBIETTIVI ANNO
 2026

 Modello elettronico di cui all'art. 8, comma 1, lett. c) per i resoconti relativi alla qualità dei servizi di assistenza telefonici²

OPERATORE	FIRST POINT SRL
CALL CENTER ³ :	0524 533301
PERIODO DI RIFERIMENTO ⁴	ANNO 2026

Denominazione indicatore	Tipo di misura	Unità di misura	Valore rilevato
Tempo medio di risposta dell'operatore	Intervallo di tempo	secondi	65
Tasso di chiamate verso operatore servite entro 20"	Percentuale	%	60
Indice di soddisfazione del cliente (facoltativo)	Misura 1 (tasso di adesioni al sondaggio)	%	ND
	Misura 2 (indice di valutazione della chiarezza del contatto)	MOS	ND
	Misura 3 (indice di valutazione della cortesia del fornitore del servizio)	MOS	ND
	Misura 4 (indice di valutazione della qualità dell'assistenza resa)	MOS	ND
	Misura 5 (indice di percezione della velocità del contatto)	MOS	ND

² Modello da produrre singolarmente per ogni call center dell'Operatore.

 Modello elettronico di cui all'art. 8, comma 1, lett. c) per i resoconti relativi ai reclami⁸

OPERATORE	FIRST POINT SRL
PERIODO DI RIFERIMENTO ⁹	ANNO 2026

Denominazione indicatore	Tipo di misura	Unità di misura	Valore rilevato
Tempo di risoluzione dei reclami	Tempo entro il quale l'80% dei reclami viene risolto	Ore lavorative	83
	Tempo entro il quale il 90% dei reclami viene risolto	Ore lavorative	115
	Percentuale di reclami risolti entro i termini previsti	%	98

⁸ Modello da produrre singolarmente per ogni forma di assistenza offerta dall'Operatore.

⁹ Indicare l'annualità (ad esempio: Anno 2026).

Modello elettronico di cui all'art. 5, comma 4 della Delibera n. 23/23/CONS

 OPERATORE: **First Point Srl**

Anno di riferimento:	2026	Periodo di rilevazione dei dati:	1° SEM.	
			2° SEM.	
			ANNO Intero	X

Per.	Denominazione indicatore	Servizi cui si applica	Misura	Unità di misura	Valore rilevato
A	Reclami sugli addebiti (Allegato 2 delibera n. 23/23/CONS)	Definizione 1): servizi post-pagati	rapporto tra il numero dei reclami (in forma scritta o in altra forma tracciabile riconosciuta dall'operatore e indicata nella carta dei servizi) ricevuti nel periodo di rilevazione considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo	%	<1%
		Definizione 2): servizi pre-pagati	rapporto tra il numero di reclami (in forma scritta o in altra forma tracciabile riconosciuta dall'operatore e indicata nella carta dei servizi) riguardanti gli addebiti ricevuti nel periodo di rilevazione considerato e il numero medio di SIM attive nello stesso periodo	%	<1%
A	Accuratezza della fatturazione (Allegato 3 delibera n. 23/23/CONS)	servizi post-pagati	rapporto tra il numero delle fatture (indipendentemente dal periodo di emissione) oggetto di contestazioni riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi al cliente mediante un'altra fattura con rettifica o una nota di credito emessa nel periodo considerato e il numero totale di fatture emesse nello stesso periodo	%	<1%
S/A	Tempo di attivazione del servizio (Allegato 4 delibera n.23/23/CONS)	servizi pre-pagati	percentile 95% del tempo di fornitura	minuti	entro 1 ora
		servizi post-pagati	percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	95%
S/A	Accessibilità al servizio voce (Allegato 5 delibera n. 23/23/CONS)	servizi voce	percentile 95% del tempo di fornitura	minuti	entro 1 ora
		servizi voce	percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	95%
		servizi voce	percentuale di richieste di instaurazione di una connessione voce, originate o terminate nella rete GSM dell'operatore che sono andate a buon fine	%	NA
		servizi voce	percentuale di richieste di instaurazione di un canale per traffico voce originate o terminate nella rete UMTS dell'operatore che sono andate a buon fine rispetto al numero totale di richieste	%	NA
		servizi voce	percentuale di richieste di instaurazione di un canale per traffico voce originate o terminate nella rete LTE dell'operatore che sono andate a buon fine rispetto al numero totale di richieste	%	98%
servizi voce	percentuale di richieste di instaurazione di un canale per traffico voce originate o terminate nella rete 5G NR dell'operatore che sono andate a buon fine rispetto al numero totale di richieste	%	NA		
servizi voce	percentuale, rilevata sulla totalità delle celle GSM, UMTS, LTE e 5G NR di richieste di instaurazione di una connessione per traffico voce andate a buon fine rispetto al numero totale di richieste	%	98%		

S/A	Probabilità di mantenimento della connessione voce (Allegato 6 delibera n. 23/23/CONS)	Definizione 1):	servizi voce	percentuale delle connessioni voce instaurate con successo sulla rete GSM rilevate sulla propria rete e terminate dopo l'instaurazione della chiamata su esplicita richiesta da parte di uno dei due utenti (ovvero terminali) coinvolti nella conversazione rispetto al numero totale delle chiamate instaurate con successo sulla rete	%	NA
		Definizione 2):	servizi voce	percentuale delle connessioni voce instaurate con successo sulla rete UMTS e terminate su esplicita richiesta da parte di uno dei due utenti (ovvero terminali) coinvolti nella conversazione rispetto al numero totale delle chiamate instaurate con successo sulla rete	%	NA
		Definizione 3):	servizi voce	percentuale delle connessioni voce instaurate con successo sulla rete LTE e terminate su esplicita richiesta da parte di uno dei due utenti (ovvero terminali) coinvolti nella conversazione rispetto al numero totale delle chiamate instaurate con successo sulla rete	%	98%
		Definizione 4):	servizi voce	percentuale delle connessioni voce instaurate con successo sulla rete 5G-NR e terminate su esplicita richiesta da parte di uno dei due utenti (ovvero terminali) coinvolti nella conversazione rispetto al numero totale delle chiamate instaurate con successo sulla rete	%	NA
		Definizione 5):	servizi voce	percentuale di connessioni voce correttamente concluse sulla rete, a seguito della esplicita richiesta di uno dei due terminali, rispetto al totale delle chiamate instaurate con successo (Indicatore combinato GSM-UMTS-LTE-5G-NR)	%	98%

LEGENDA

Per. = Periodicità della rilevazione

S/A = Semestrale ed annuale

A = Annuale

Modello elettronico di cui all'art. 5, comma 4 della Delibera n. 156/23/CONS

OPERATORE: **FIRST POINT S.R.L.**

Anno di riferimento: **2026**

Periodo di rilevazione dei dati:	1° SEM.	
	2° SEM.	
	ANNO Intero	x

Per.	Obb.	Denominazione indicatore	Servizi cui si applica	Misura / Indicazioni obbligatorie	Unità di misura	Valore rilevato	
A	O	Reclami sugli addebiti (Allegato 2 delibera n. 156/23/CONS)	Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo	%	<1%	
				Percentuale di fatture uniche per servizi di telefonia fissa e mobili post-pagati rispetto al totale delle fatture emesse	%	2,00%	
A	O	Accuratezza della fatturazione (Allegato 3 delibera n. 156/23/CONS)	Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	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	%	<1%	
S/A	O	Tempo di attivazione del servizio (Allegato 4 delibera n.156/23/CONS)	Rapporto a) : ordini per l'evasione dei quali non sono necessari interventi tecnici sul campo	Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	NA
					Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	NA
					Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	NA
					Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile	%	NA
					Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	NA
			Rapporto b) : ordini per l'evasione dei quali sono necessari interventi tecnici sul campo	Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	27
					Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	66
					Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	98
					Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile	%	NA
					Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	93,00%
	Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Numero di contratti completati la cui acquisizione è avvenuta mediante teleselling mediante call center iscritti al ROC		NA			
S/A	O	Tasso di malfunzionamento (Allegato 5 delibera n. 156/23/CONS)	Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	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	%	5,00%	

S/A	O	Tempo di riparazione dei malfunzionamenti (Allegato 6 delibera n. 156/23/CONS)	Rapporto a) : servizi forniti con proprie infrastrutture	Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti	ore	NA
					Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	NA
					Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	NA
					Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	NA
S/A	O ⁽¹⁾	Tempo di instaurazione della chiamata (Allegato 8 delibera n. 156/23/CONS)	Rapporto b) : servizi forniti mediante utilizzo di servizi di rete wholesale di altro operatore	Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti	ore	8
					Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	13
					Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	35
					Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	98,00%
S/A	O ⁽¹⁾	Probabilità di fallimento della chiamata (Allegato 7 delibera n. 156/23/CONS)	Servizi di comunicazione interpersonale accessibili al pubblico	Percentuale di chiamate a vuoto con riferimento alle chiamate nazionali	%	NA	
S/A	O ⁽¹⁾	Tempo di instaurazione della chiamata (Allegato 8 delibera n. 156/23/CONS)	Servizi di comunicazione interpersonale accessibili al pubblico	Valore medio del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali	secondi	NA	
				95% percentile del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali	secondi	NA	

LEGENDA

Per. = Periodicità della rilevazione
 S/A = Semestrale ed annuale
 A = Annuale

Obb. = Obbligatorietà dell'indicatore
 O = Obbligatorio
 F = Facoltativo

NOTE

(1) Obbligatorietà sospesa fino alla conclusione delle valutazioni di cui all'art. 12, comma 8 del regolamento