

Obiettivi di qualità per l'anno 2025

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

Reclami sugli addebiti (Allegato 2 delibera n. 156/23/CONS)	Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo 2 % Percentuale di fatture uniche per servizi di telefonia fissa e mobili post-pagati rispetto al totale delle fatture emesse N/A
Accuratezza della fatturazione (Allegato 3 delibera n. 156/23/CONS)	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 2 %
Tempo di attivazione del servizio (Allegato 4 delibera n. 156/23/CONS)	<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> • Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione N/A • Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione N/A • Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione N/A • 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 <u>Rapporto b) ordini per l'evasione dei quali sono necessari interventi tecnici sul campo</u> • Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione 18 giorni • Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione 19 giorni • Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione 30 giorni • Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile 98% • Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto 98 % • Numero dei contratti completati ND

	<u>Numero di contratti completati la cui acquisizione è avvenuta mediante teleselling mediante call center iscritti al ROC N/A</u> <u>Numero di contratti completati non acquisiti tramite call center ND</u>
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 1 %
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti (Allegato 6 delibera n. 156/23/CONS)	<u>Rapporto a) servizi forniti con propria infrastruttura</u> • Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti N/A • Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti N/A • Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti N/A • Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto N/A <u>Rapporto b) servizi forniti mediante utilizzo di servizi di rete wholesale di altro operatore</u> • Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti 19 ore • Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti 20 ore • Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti 27 ore • Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto 98 %
Probabilità di fallimento della chiamata (Allegato 7 delibera n. 156/23/CONS) *	Percentuale di chiamate a vuoto con riferimento alle chiamate nazionali N/A
Tempo di instaurazione della chiamata (Allegato 8 delibera n. 156/23/CONS) *	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



Eden Mobile un brand di **Eden Energy GmbH**
Via Guglielmo Marconi, 65 Cassino (FR) 03043
P. IVA 01005110943

www.edenmobile.it/connettivita  

Servizio Clienti Lunedì-Venerdì dalle 9.00 alle 18.00

NUMERO VERDE
800.081.581
disponibile per l'Italia

CUSTOMER SERVICE
+39.0776.180.5614
assistenza dall'estero e Italia