

COLLERONE CALOGERO

Via Vittorio Emanuele n. 231

94012 Barrafranca (EN)

P. IVA 01206600866

ROC n. 34685

Tel. 0934 977784

Obiettivi annuali di qualità dei servizi per l'anno 2026

In ottemperanza a quanto previsto dalla Delibera AGCOM n. 156/23/CONS in materia di qualità e carte dei servizi di comunicazione elettronica da postazione fissa, Collerone Calogero rende pubblici gli obiettivi di qualità che intende perseguire nel corso dell'anno 2026.

Gli obiettivi sono definiti in conformità agli indicatori previsti dalla normativa vigente e costituiscono il riferimento per il monitoraggio della qualità dei servizi offerti agli utenti.

1. Reclami sugli addebiti (Allegato 2 Delibera n. 156/23/CONS)

Obiettivo

Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo di riferimento e il numero delle fatture emesse nello stesso periodo: **inferiore all'1,00%**.

2. Accuratezza della fatturazione (Allegato 3 Delibera n. 156/23/CONS)

Obiettivo

Percentuale di fatture oggetto di contestazioni riconosciute fondate che comportano il riaccredito degli importi al cliente, mediante fattura rettificativa o nota di credito, rispetto al numero totale delle fatture emesse: **inferiore all'1,00%**.

3. Tempo di attivazione del servizio (Allegato 4 Delibera n. 156/23/CONS)

3.1 Ordini per i quali non sono necessari interventi tecnici sul campo

Obiettivi

- Tempo medio di attivazione: **15 giorni**.
- Percentuale degli ordini completati entro la data concordata con il cliente: **95%**.
- Percentuale degli ordini completati entro il termine massimo contrattualmente previsto: **95%**.

3.2 Ordini per i quali sono necessari interventi tecnici sul campo

Obiettivi

- Tempo medio di attivazione: **15 giorni**.
- Percentuale degli ordini completati entro la data concordata con il cliente: **95%**.
- Percentuale degli ordini completati entro il termine massimo contrattualmente previsto: **95%**.

3.3 Contratti acquisiti mediante call center iscritti al ROC

L'operatore non prevede l'acquisizione di contratti mediante attività di teleselling effettuata da call center.

3.4 Contratti acquisiti con altre modalità

L'operatore continuerà ad acquisire i contratti mediante procedure conformi alla normativa vigente, garantendo trasparenza, correttezza e piena tutela degli utenti.

4. Tasso di malfunzionamento (Allegato 5 Delibera n. 156/23/CONS)

Obiettivo

Rapporto tra il numero delle segnalazioni di malfunzionamento e il numero medio delle linee di accesso: **inferiore al 5%**.

5. Tempo di riparazione dei malfunzionamenti (Allegato 6 Delibera n. 156/23/CONS)

5.1 Servizi forniti direttamente

Obiettivi

- Tempo medio di riparazione: **12 ore lavorative**.
- Percentuale delle riparazioni completate entro il termine massimo previsto contrattualmente: **95%**.

5.2 Servizi forniti mediante rete wholesale di altro operatore

Obiettivi

- Tempo medio di riparazione: **12 ore lavorative**.
- Percentuale delle riparazioni completate entro il termine massimo previsto contrattualmente: **95%**.

6. Assistenza clienti

L'operatore si impegna a:

- garantire assistenza tecnica e amministrativa con tempestività;
- gestire le segnalazioni e i reclami nei tempi previsti dalla Carta dei Servizi;
- fornire informazioni complete, corrette e trasparenti agli utenti.

7. Continuità e qualità del servizio

Collerone Calogero continuerà a investire nel miglioramento dell'affidabilità della rete, nell'ottimizzazione delle procedure operative e nella qualità dell'assistenza, al fine di assicurare elevati standard di servizio e la continuità delle comunicazioni elettroniche.

Gli obiettivi sopra riportati sono definiti nel rispetto della Delibera AGCOM n. 156/23/CONS e saranno verificati mediante la pubblicazione della **Relazione annuale sulla qualità dei servizi relativa all'anno 2026**, che riporterà i risultati effettivamente conseguiti.

Collerone Calogero

Operatore iscritto al Registro degli Operatori di Comunicazione (ROC) n. 34685 P. IVA
01206600866

Sede: Via Vittorio Emanuele n. 231 – 94012 Barrafranca (EN) Sito web: www.cscinformatica.com

Telefono: 0934-977784

Whatsapp: 333 2018072- 3318527470

Email: calogerocollerone@hotmail.it PEC: Collerone.calogero@pec.cgn.it