

Qualità servizi da postazione fissa

Ai sensi Delibera n. 156/23/CONS – articolo 6 comma 1 lett. a)

Resoconto primo semestre 2025

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: 0.4%
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: 0.12%
Tempo di attivazione dei servizi (Allegato 4 delibera n. 156/23/CONS)	per l'evasione dei quali non sono necessari interventi tecnici sul campo: • Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: 16 giorni • Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: 26 giorni • Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: 34 giorni • Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile: 97% • Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto: 95% per l'evasione dei quali sono necessari interventi tecnici sul campo: • Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: 36 giorni • Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: 49 giorni • Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: 59 giorni • Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile: 95% • Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto: 95% Contratti completati la cui acquisizione è avvenuta mediante teleselling mediante call center iscritti al ROC: n° 0 Contratti completati e non acquisiti tramite call center: 100%
Tasso di malfunzionamento (Allegato 5 della delibera n. 156/23/CONS)	Rapporto tra il numero di segnalazioni di malfunzionamenti, corrispondenti a disservizi o degradi, relativi al servizio voce e/o all'accesso Internet, e il numero medio di linee d'accesso: 7.9%



**Tempo di riparazione dei
malfunzionamenti (Allegato 6
delibera n. 156/23/CONS)**

per servizi forniti con propria infrastruttura:

- Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti **12 ore**
- Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: **18 ore**
- Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: **26 ore**
- Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto **87%**

per servizi forniti mediante utilizzo di servizi di rete wholesale di altro operatore:

- Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti: **51 ore**
- Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: **68 ore**
- Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: **93 ore**
- Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto: **95%**



Fidoka S.r.l.
Via val di Fiastra, 6g
Ripe San Ginesio (MC)

Tel. +39 0733 663676
Fax. +39 0733 664140

PI: 01900720432 R.E.A: MC 191082
Capitale Sociale € 600.000 i.v.

www.fidokaitalia.it
info@fidoka.it