

| Denominazione indicatore          |                                                                                 | Misura / Indicazioni obbligatorie                                                                                                                                                                                                                 | Unità             | Obiettivo 2026 |
|-----------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|----------------|
| Reclami sugli addebiti            |                                                                                 | Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo                                                                                                                            | %                 | 5              |
| Accuratezza della fatturazione    |                                                                                 | 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 | %                 | 4              |
| Tempo di attivazione del servizio | ordini per l'evasione dei quali non sono necessari interventi tecnici sul campo | Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione                                                                                                                                                                     | Giorni lavorativi | ND             |
|                                   |                                                                                 | Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione                                                                                                                                                        | Giorni lavorativi | ND             |
|                                   |                                                                                 | Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione                                                                                                                                                        | Giorni lavorativi | ND             |
|                                   |                                                                                 | Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile                                                                                                                                               | %                 | ND             |
|                                   |                                                                                 | Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto                                                                                                                                                     | %                 | ND             |
|                                   | ordini per l'evasione dei quali sono necessari interventi tecnici sul campo     | Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione                                                                                                                                                                     | Giorni lavorativi | 55             |
|                                   |                                                                                 | Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione                                                                                                                                                        | Giorni lavorativi | 85             |
|                                   |                                                                                 | Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione                                                                                                                                                        | giorni            | 145            |
|                                   |                                                                                 | Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile                                                                                                                                               | %                 | ND             |
|                                   |                                                                                 | Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto                                                                                                                                                     | %                 | 90             |

|                                                                              |                                                                                   |                                                                                                                                                                                              |         |     |
|------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|-----|
| Tasso di malfunzionamento                                                    |                                                                                   | 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 | %       | 20  |
| Tempo di riparazione dei malfunzionamenti                                    | servizi forniti con proprie infrastrutture                                        | Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti                                                                                                                                              | ore     | ND  |
|                                                                              |                                                                                   | Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti                                                                                                                                 | ore     | ND  |
|                                                                              |                                                                                   | Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti                                                                                                                                 | ore     | ND  |
|                                                                              |                                                                                   | Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto                                                                               | %       | ND  |
|                                                                              | servizi forniti mediante utilizzo di servizi di rete wholesale di altro operatore | Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti                                                                                                                                              | ore     | 160 |
|                                                                              |                                                                                   | Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti                                                                                                                                 | ore     | 160 |
|                                                                              |                                                                                   | Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti                                                                                                                                 | ore     | 240 |
|                                                                              |                                                                                   | Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto                                                                               | %       | 95  |
| Tempi di risposta alle chiamate al Servizio Clienti da parte di un operatore |                                                                                   | Tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta “operatore umano”                                                                                                                       | secondi | 60  |
|                                                                              |                                                                                   | Tempo medio di risposta dell'operatore umano dopo la selezione da parte dell'utente della scelta che consente di parlare con l'operatore umano                                               | secondi | 50  |
|                                                                              |                                                                                   | Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi                                                                                                        | %       | 50  |
| Addebiti contestati                                                          |                                                                                   | Rapporto tra il numero di reclami ricevuti nel periodo considerato ed il numero di fatture emesse nello stesso periodo                                                                       | %       | 10  |