

Obiettivi di qualita 2026

Operatore: Trenove s.r.l.

Base valori: obiettivi tecnici disponibili e standard applicabili ai servizi erogati da Trenove.

Telefonia Vocale Fissa

Indicatore	Obiettivo
Tempo di fornitura allacciamento iniziale - percentile 95	15 giorni
Tempo di fornitura allacciamento iniziale - percentile 99	20 giorni
Ordini completati entro data concordata con il cliente	93%
Tasso di malfunzionamento per linea di accesso	5%
Tempo riparazione malfunzionamenti - percentile 80	40 ore
Tempo riparazione malfunzionamenti - percentile 95	60 ore
Riparazioni completate entro tempo massimo contrattuale	90%
Fatture contestate	<1%
Accuratezza della fatturazione	<1%

Accesso a Internet da postazione fissa

Indicatore	Obiettivo
Tempo attivazione prima tipologia - percentile 95	40 giorni
Tempo attivazione prima tipologia - percentile 99	80 giorni
Ordini validi completati entro data concordata	90%
Tempo medio di fornitura prima tipologia	35 giorni
Tempo attivazione nuova linea/trasloco - percentile 95	55 giorni
Tempo attivazione nuova linea/trasloco - percentile 99	120 giorni
Ordini nuova linea/trasloco completati entro data concordata	90%
Tempo medio di fornitura nuova linea/trasloco	30 giorni
Tasso di malfunzionamento accesso Internet	5%
Tempo riparazione malfunzionamenti - percentile 80	40 ore
Tempo riparazione malfunzionamenti - percentile 95	60 ore
Riparazioni completate entro tempo massimo contrattuale	90%
Addebiti contestati servizi Internet banda larga	<1%

Nota

Il presente documento riporta gli obiettivi tecnici di riferimento utilizzati da Trenove per la rendicontazione della qualità dei servizi.