

Obiettivi di qualità per l'anno 2026
Delibera n. 156/23/CONS – articolo 6 comma 1 lett. a)

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 < 1 % Percentuale di fatture uniche per servizi di telefonia fissa e mobili post-pagati rispetto al totale delle fatture emesse 98%
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 0,3 %
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 12 giorni • Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione 27 giorni • Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione 35 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 % <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 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

CLT Group Srl P.IVA e C.F.: 02070570185 - Rea PV: 243338 - C.S. € 100.000,00 i.v.
Numero verde: 800 978572 – e-mail: info@cltgroup.it – web: www.cltgroup.it

Sede Legale:
 Via Volta, 29
 27100 Pavia

Sede Operativa:
 Via della Scienza, 9/11
 27010 - Cura Carpignano (PV)
 Tel. +39-0382/1932.1
 Fax +39-0382/1932.900

Filiale Milano:
 Via Andra Maffei, 1
 20135 - Milano
 Tel. +39-02/99776.1
 Fax +39-02/99776.900

Filiale Torino:
 Via Virle, 19/d
 10138 - Torino
 Tel. +39-011/19515.1
 Fax +39-011/19515.900

Filiale Roma:
 Via Circonvallazione Clodia, 163/167
 00195 - Roma
 Tel. +39-06/84004.1
 Fax +39-06/84004.900

Filiale Bari:
 Via Santeramo, 92
 70022 - Altamura (BA)
 Tel. +39-080/8245.1
 Fax +39-080/8254.900

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 1,5%
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 17 ore • Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti 16 ore • Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti 17 ore • Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto 99 %
Probabilità di fallimento della chiamata (Allegato 7 delibera n. 156/23/CONS) *	Percentuale di chiamate a vuoto con riferimento alle chiamate nazionali <0,2%
Tempo di instaurazione della chiamata (Allegato 8 delibera n. 156/23/CONS) *	Valore medio del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali 98% percentile del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali N/A

Obiettivi di qualità per l'anno 2026
Servizi di assistenza Telefonici

Numerazione: 038219321

Tempo medio di risposta dell'operatore	Intervallo di tempo	Secondi	20
Tasso di chiamate verso operatore servite in 20 s	Percentuale	%	90
Indice di soddisfazione del cliente (facoltativo)	Misura 1 (tasso di adesione al sondaggio)	MOS	N/A
	Misura 2 (Indice di valutazione della chiarezza del contatto)	MOS	N/A
	Misura 3 (Indice di valutazione della cortesia del fornitore del servizio)	MOS	N/A
	Misura 4 (Indice di valutazione della qualità dell'assistenza resa)	MOS	N/A
	Misura 5 (Indice di percezione della velocità del contatto)	MOS	N/A

CLT Group Srl P.IVA e C.F.: 02070570185 - Rea PV: 243338 - C.S. € 100.000,00 i.v.
Numero verde: 800 978572 – **e-mail:** info@cltgroup.it – **web:** www.cltgroup.it

Sede Legale:
Via Volta, 29
27100 Pavia

Sede Operativa:
Via della Scienza, 9/11
27010 - Cura Carpignano (PV)
Tel. +39-0382/1932.1
Fax +39-0382/1932.900

Filiale Milano:
Via Andra Maffei, 1
20135 - Milano
Tel. +39-02/99776.1
Fax +39-02/99776.900

Filiale Torino:
Via Virle, 19/d
10138 - Torino
Tel. +39-011/19515.1
Fax +39-011/19515.900

Filiale Roma:
Via Circonvallazione Clodia, 163/167
00195 - Roma
Tel. +39-06/84004.1
Fax +39-06/84004.900

Filiale Bari:
Via Santeramo, 92
70022 - Altamura (BA)
Tel. +39-080/8245.1
Fax +39-080/8254.900

Obiettivi di qualità per l'anno 2026
Reclami

Tempo di risoluzione dei reclami	Tempo entro il quale l'80% dei reclami viene risolto	Ore	17
	Tempo entro il quale il 90% dei reclami viene risolto	Ore	16
	Percentuale di reclami risolti entro i termini previsti	%	97

CLT Group Srl P.IVA e C.F.: 02070570185 - Rea PV: 243338 - C.S. € 100.000,00 i.v.
Numero verde: 800 978572 – **e-mail:** info@cltgroup.it – **web:** www.cltgroup.it

Sede Legale:
Via Volta, 29
27100 Pavia

Sede Operativa:
Via della Scienza, 9/11
27010 - Cura Carpignano (PV)
Tel. +39-0382/1932.1
Fax +39-0382/1932.900

Filiale Milano:
Via Andra Maffei, 1
20135 - Milano
Tel. +39-02/99776.1
Fax +39-02/99776.900

Filiale Torino:
Via Virle, 19/d
10138 - Torino
Tel. +39-011/19515.1
Fax +39-011/19515.900

Filiale Roma:
Via Circonvallazione Clodia, 163/167
00195 - Roma
Tel. +39-06/84004.1
Fax +39-06/84004.900

Filiale Bari:
Via Santeramo, 92
70022 - Altamura (BA)
Tel. +39-080/8245.1
Fax +39-080/8254.900