

## Obiettivi di qualità dei servizi di accesso ad internet da postazione fissa per l'anno 2026 (FWA, FTTC, FTTH)

Modello elettronico di cui all'art. 5, comma 4 della Delibera n. 156/23/CONS

OPERATORE:

SeFlow S.R.L. (Pianeta Fibra)

Anno di riferimento: 2026

Periodo di rilevazione dei dati:

1° SEM.	
2° SEM.	
ANNO Intero	

P er .	Ob b.	Denominazione indicatore	Servizi cui si applica	Misura / Indicazioni obbligatorie	Unità di misura	Obiettivo 2026	
						FIBRA (FTTC/FWA/F TTH)	
A	O	Reclami sugli addebiti (Allegato 2 delibera n. 156/23/CONS)	Tutti i servizi di comuni cazione da postazi one fissa	Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo	%	1%	
				<i>Percentuale di fatture uniche per servizi di telefonia fissa e mobili post-pagati rispetto al totale delle fatture emesse</i>	%	ND	
A	O	Accuratezza della fatturazione (Allegato 3 delibera n. 156/23/CONS)	Tutti i servizi di comuni cazione da postazi one fissa	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	%	0,5%	
S/ A	O	Tempo di attivazione del servizio (Allegato 4 delibera n.156/23/CONS)	Rapporto a) : ordini per l'evasione dei quali non sono necessari interventi	Tutti i servizi di comuni cazione da postazi	Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	-
					Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	-

			tecnici sul campo	one fissa	Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	-	
					Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile	%	-	
					Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	-	
					<i>Numero dei contratti completati</i>		-	
			Rapporto b) : ordini per l'evasione dei quali sono necessari interventi tecnici sul campo	Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	<b>30 giorni solari 60 giorni solari per aree bianche</b>	
						Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	<b>50 giorni solari 100 giorni solari per aree bianche</b>
						Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	<b>90 giorni solari 150 giorni solari per aree bianche</b>
						Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile	%	<b>ND</b>
						Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	<b>98%</b>
						<i>Numero dei contratti completati</i>		<b>7500</b>
							<i>Numero di contratti completati la cui acquisizione è avvenuta mediante teleselling mediante call center iscritti al ROC</i>	
			Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa		<i>Numero di contratti completati non acquisiti tramite call center</i>		<b>7500</b>	

S/A	O	Tasso di malfunzionamento (Allegato 5 delibera n. 156/23/CONS)		Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	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	%	<b>5%</b>
S/A	O	Tempo di riparazione dei malfunzionamenti (Allegato 6 delibera n. 156/23/CONS)	Rapporto a) : servizi forniti con proprie infrastrutture	Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti	ore	-
					Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	-
					Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	-
					Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	-
			Rapporto b) : servizi forniti mediante utilizzo di servizi di rete wholesale di altro operatore	Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti	ore	<b>100</b>
					Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	<b>130</b>
					Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	<b>260</b>
					Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	<b>70%</b>

S/A	O <sup>(1)</sup>	Probabilità di fallimento della chiamata (Allegato 7 delibera n. 156/23/CONS)	Servizi di comunicazione interpersonale accessibili al pubblico	Percentuale di chiamate a vuoto con riferimento alle chiamate nazionali	%	ND
S/A	O <sup>(1)</sup>	Tempo di instaurazione della chiamata (Allegato 8 delibera n. 156/23/CONS)	Servizi di comunicazione interpersonale accessibili al pubblico	Valore medio del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali	secondi	ND
				95% percentile del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali	secondi	ND

**LEGENDA**

**Per.** = Periodicità della rilevazione  
**S/A** = Semestrale ed annuale  
**A** = Annuale  
**O** = Obbligatorio  
**F** = Facoltativo  
**Obb.** = Obbligatorietà dell'indicatore

**NOTE**

(1) Obbligatorietà sospesa fino alla conclusione delle valutazioni di cui all'art. 12, comma 8 del regolamento