

**Modello elettronico di cui all'art. 5, comma 4 della Delibera n. 156/23/CONS  
Obiettivi di qualità per l'anno 2026 dei servizi da postazione fissa**

OPERATORE:	BBBell S.p.A.			
------------	---------------	--	--	--

Denominazione indicatore	Servizi cui si applica	Misura	Unità di misura	Obiettivi prefissati
Reclami sugli addebiti (Allegato 2 delibera n. 156/23/CONS)	Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo	%	0,09%
		Percentuale di fatture uniche per servizi di telefonia fissa e mobili post-pagati rispetto al totale delle fatture emesse	%	N.A.
Accuratezza della fatturazione (Allegato 3 delibera n. 156/23/CONS)	Tutti i servizi di comunicazione da postazione 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	%	0,01%
Tempo di attivazione del servizio (Allegato 4 delibera n.156/23/CONS)	Rapporto a) : 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	20
		Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	25
		Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	35
		Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile	%	85%
		Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	87%
	Rapporto b) : 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	25
		Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	35

			Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	<b>70</b>
			Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile	%	<b>75%</b>
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	<b>83%</b>
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>20%</b>
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	<b>48</b>
			Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	<b>72</b>
			Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	<b>96</b>
			Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	<b>90%</b>
			Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti	ore	<b>N.A.</b>
	Rapporto b) : servizi forniti mediante utilizzo di servizi di rete wholesale di altro operatore	Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	<b>N.A.</b>
			Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	<b>N.A.</b>
			Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	<b>N.A.</b>

**BBBELL S.P.A.** c/o Centro Piero della Francesca · Corso Svizzera, 185 - 10149 Torino  
P.IVA/C.F. 08666990018 - REA TO-991171 · tel. 011 01616 - fax 011 7419142 · [www.bbbell.it](http://www.bbbell.it)

(Rev 09)

