



RESOCONTO PERIODICO SULLA QUALITÀ DEI SERVIZI

1° semestre 2026

Periodo di riferimento: dal 01/01/2026 al 30/06/2026

Data di pubblicazione: [●]

1. Premessa

Il presente documento riporta gli indicatori di qualità dei servizi Fibra.BZ relativi al periodo sopra indicato, in coerenza con la Carta dei Servizi e con la normativa applicabile.

I dati riportati si riferiscono ai servizi di comunicazione elettronica da postazione fissa erogati da Fibra.BZ nel periodo di riferimento.

2. Indicatori di qualità

| Indicatore | Obiettivo Fibra.BZ | Risultato rilevato | Note |
|--|--|--------------------|------|
| Tempo di risposta ai reclami | entro 30 giorni | [●] [●] | |
| Tempo medio di risposta dell'operatore al servizio clienti telefonico | non superiore a 150 secondi | [●] [●] | |
| Percentuale di chiamate verso operatore servite entro 20 secondi | non inferiore al 40% | [●] [●] | |
| Accuratezza della fatturazione | almeno 99% | [●] [●] | |
| Percentuale di reclami risolti senza ulteriori solleciti | almeno 90% | [●] [●] | |
| Tempo massimo di attivazione del servizio, salvo impedimenti tecnici o cause non imputabili a Fibra.BZ | entro 60 giorni solari | [●] [●] | |
| Tempo massimo di riparazione dei malfunzionamenti, salvo cause non imputabili a Fibra.BZ | entro 3 giorni lavorativi dalla corretta presa in carico | [●] [●] | |

3. Osservazioni sul periodo

Nel periodo di riferimento, Fibra.BZ ha monitorato gli indicatori di qualità sopra riportati al fine di verificare il rispetto degli standard dichiarati nella Carta dei Servizi.

Eventuali scostamenti rispetto agli obiettivi sono analizzati internamente e utilizzati per il miglioramento dei processi di attivazione, assistenza, gestione reclami e qualità del servizio.

4. Note metodologiche

I dati riportati nel presente documento sono rilevati secondo i criteri adottati da Fibra.BZ per il monitoraggio della qualità dei servizi e in coerenza con la documentazione interna e la normativa applicabile.

Gli indicatori sono da intendersi riferiti al periodo di osservazione indicato nel presente documento.

5. Pubblicazione

Il presente resoconto è pubblicato sul sito di Fibra.BZ nella sezione dedicata alla qualità dei servizi.

Fibra.BZ – BZSolutions SRL

Viale Italia, 59 – 20094 Corsico (MI)

Telefono: +39-02.928.51.000

E-mail: staff@fibra.bz

PEC: bz@pec.it