

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

**OPERATORE:** [REDACTED]

**Anno di riferimento: 2024**

**Periodo di rilevazione dei dati:**

1° SEM.	
2° SEM.	X
ANNO Intero	

Per.	OBB.	Denominazione indicatore	Servizi cui si applica	Misura / Indicazioni obbligatorie	Unità di misura	Valore rilevato
A	O	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	%	0,00%
				Percentuale di fatture uniche per servizi di telefonia fissa e mobili post-pagati rispetto al totale delle fatture emesse	%	0,00%
A	O	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	%	0,00%
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 tecnici sul campo	Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	[REDACTED]
				Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	[REDACTED]
				Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	[REDACTED]
				Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile	%	[REDACTED]
				Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	[REDACTED]
				<i>Numeri dei contratti completati</i>		
				Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	7
			Rapporto b) : ordini per l'evasione dei quali sono necessari interventi tecnici sul campo	Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	7
				Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	7
				Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile	%	100,00%
				Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	100,00%
				<i>Numeri dei contratti completati</i>		1
				Numero di contratti completati la cui acquisizione è avvenuta mediante teleselling mediante call center iscritti al ROC		[REDACTED]
				Numero di contratti completati non acquisiti tramite call center		[REDACTED]
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	%	14,00%
S/A	O	Tempo di riparazione dei malfunzionamenti (Allegato 6 delibera n. 156/23/CONS)	Rapporto a) : servizi forniti con proprie infrastrutture	Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti	ore	[REDACTED]
				Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	[REDACTED]
				Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	[REDACTED]
				Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	[REDACTED]
				Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti	ore	28

		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 Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	ore ore %	<b>12</b> <b>20</b> <b>100,00%</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	%	N.D.
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 95% percentile del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali	secondi secondi	N.D. N.D.

**LEGENDA**

Per. = Periodicità della rilevazione  
 S/A = Semestrale ed annuale  
 A = Annuale

**Obb.** = Obbligatorietà dell'indicatore  
 O = Obbligatorio  
 F = Facoltativo

**NOTE**

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