

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

OPERATORE:	LINKAT S.R.L.										
		Anno di riferimento:	2025	Periodo di rilevazione dei dati:	<table border="1" style="display: inline-table; vertical-align: middle;"> <tr><td>1° SEM.</td><td>X</td></tr> <tr><td>2° SEM.</td><td></td></tr> <tr><td colspan="2">ANNO Intero</td></tr> </table>	1° SEM.	X	2° SEM.		ANNO Intero	
1° SEM.	X										
2° SEM.											
ANNO Intero											
Per.	OBB.	Denominazione indicatore		Servizi cui si applica	Misura / Indicazioni obbligatorie						
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						
					% Percentuale di fatture uniche per servizi di telefonia fissa e mobili post-pagati rispetto al totale delle fatture emesse	N.D. N.D.					
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						
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						
					Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni					
					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>Numeri dei contratti completati</i>							
				Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	8					
				Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	8					
				Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	8					
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>		7									
Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	<i>Numeri 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>Numeri di contratti completati non acquisiti tramite call center</i>		7								
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						
		Rapporto a) : servizi forniti con proprie infrastrutture		Tutti i servizi di comunicazione da postazione	Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti						
					ore						

S/A	O	Tempo di riparazione dei malfunzionamenti (Allegato 6 delibera n. 156/23/CONS)		fissa	Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore		
					Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore		
				Rapporto b) : servizi forniti mediante utilizzo di servizi di rete wholesale di altro operatore	Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	
					Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti	ore	10	
					Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	6	
					Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	8	
					Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	100	
S/A	O ⁽¹⁾	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 ⁽¹⁾	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	N.D.	
					95% percentile del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali	secondi	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