

**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. <input checked="" type="checkbox"/>
			ANNO Intero <input type="checkbox"/>

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	%	
		Percentuale di fatture uniche per servizi di telefonia fissa e mobili post-pagati rispetto al totale delle fatture emesse		%		
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	%	
			Rapporto a) : ordini per l'evasione dei quali non sono necessari interventi tecnici sul campo	Tempo medio di forniture per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	11
				Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	22
				Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	26
				Percentile degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile	%	98,00%
				Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	100,00%
				Numero dei contratti completati		134
				Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	13
				Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	34
				Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	41
				Percentile degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile	%	98,00%
				Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	100,00%
				Numero dei contratti completati		93
			Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Numeri di contratti completati la cui acquisizione è avvenuta mediante teleselling mediante call center iscritti al ROC		0
				Numero di contratti completati non acquisiti tramite call center		227
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	%	9,00%
			Rapporto a) : servizi forniti con proprie infrastrutture	Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti	ore	48
				Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	48
				Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	192
				Percentile delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	99,00%
				Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti	ore	72
			Rapporto b) : servizi forniti mediante utilizzo di servizi di rete wholesale di altro operatore	Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	96
				Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	240
				Percentile delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	97,00%
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	%	0,50%
			Servizi di comunicazione interpersonale accessibili al pubblico	Valore medio del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali	secondi	4
				95% percentile del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali	secondi	6

**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