

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

OPERATORE: \_\_\_\_\_

Anno di riferimento: **2025**

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  <i>Percentuale di fatture uniche per servizi di telefonia fissa e mobili post-pagati rispetto al totale delle fatture emesse</i>	%  %		
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	Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	14
					Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	23
					Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	28
					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>Numero dei contratti completati</i>		224
			Rapporto b) : ordini per l'evasione dei quali sono necessari interventi tecnici sul campo	Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	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	79
					Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	104
					Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile	%	89,30%
					Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	89,30%
					<i>Numero dei contratti completati</i>		4671
		Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	<i>Numero di contratti completati la cui acquisizione è avvenuta mediante teleselling mediante call center iscritti al ROC</i>  <i>Numero di contratti completati non acquisiti tramite call center</i>				
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	%	9,28%	
			Rapporto a) : servizi forniti con proprie infrastrutture	Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti	ore	34

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	91		
				Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	98		
				Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	74,30%		
				Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti	ore	40		
			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	94
						Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	120
						Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	68,20%
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	%			
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	secondi			
				95% percentile del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali	secondi			

**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