

Denominazione indicatore		Servizi cui si applica	Misura	Unità di misura	Obiettivi 2024
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 e il numero di fatture emesse nello stesso periodo	%	0%
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	%	0,8%
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	giorni	45
			Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati	giorni	27
			Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati	giorni	62
			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	%	97%
	Rapporto b) : ordini per l'evasione dei quali sono necessari interventi tecnici sul campo, ovvero espletabili esclusivamente mediante attività svolte in centrale o da remoto	Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Tempo medio di fornitura per gli ordini completati	giorni	40
			Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati	giorni	28
			Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati	giorni	65
			Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile	%	N/A
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	N/A
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	%	0,5%
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti (Allegato 6 delibera n. 156/23/CONS)	Rapporto a) : servizi forniti con proprie infrastrutture	Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti	ore	8
			Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	7
			Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	7
			Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	98%
	Rapporto b) : servizi forniti mediante utilizzo di servizi di rete wholesale di altro operatore	Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti	ore	9
			Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	8
			Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	8
			Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	97%

TELEMANAPOLI SRL

Centro Direzionale Is. G/8 80143 Naples - Italy

Tel 0817502524 - Fax 0816051691 - www.telemanapoli.it - info@telemanapoli.it

P.I. 0675801124- CC IA NA 837297 -Autorizzazione Ministero Comunicazioni n° NA/211 Abilitazione

D.M. 37/2018 per installazione e manutenzioni impianti elettronici - Iscrizione ROC n° 36401



Probabilità di fallimento della chiamata (Allegato 7 delibera n. 156/23/CONS) (facoltativo)	Servizi di comunicazione interpersonale accessibili al pubblico	Percentuale di chiamate a vuoto con riferimento alle chiamate nazionali	%	
Tempo di instaurazione della chiamata (Allegato 8 delibera n. 156/23/CONS) (facoltativo)	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

TELEMANAPOLI SRL

Centro Direzionale Is. G/8 80143 Naples - Italy

Tel 0817502524 - Fax 0816051691 - www.telemanapoli.it - info@telemanapoli.it

P.I. 0675801124- CC IA NA 837297 -Autorizzazione Ministero Comunicazioni n° NA/211 Abilitazione

D.M. 37/2018 per installazione e manutenzioni impianti elettronici - Iscrizione ROC n° 36401

