

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

OPERATORE:

TELEMANAPOLI SRL

Anno di riferimento: 2024

Periodo di rilevazione dei dati:

1° SEM.	X
2° SEM.	
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	9
					Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	16
					Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	30
					Percentuale 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	%	98,00%
					<i>Numero dei contratti completati</i>		
		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	12	
				Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	35	
				Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	73	
				Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile	%	95,00%	
				Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	98,00%	
				<i>Numero dei contratti completati</i>			

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



				Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Numero di contratti completati la cui acquisizione è avvenuta mediante teleselling mediante call center iscritti al ROC		
					Numero di contratti completati non acquisiti tramite call center		
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	%	2,92%
S/A	O	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	6
					Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	8
					Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	21
					Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	98,90%

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

