

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.	
2° SEM.	X
ANNO Interc	

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 comunicazioni e 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>	%	0,57%	
A	O	Accuratezza della fatturazione (Allegato 3 delibera n. 156/23/CONS)	Tutti i servizi di comunicazioni e 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	%	0,48%	
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  Rapporto b) : ordini per l'evasione dei quali sono necessari interventi tecnici sul campo	Tutti i servizi di comunicazioni e da postazione fissa	Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di  Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione  Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione  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>Numero dei contratti completati</i>	giorni giorni giorni % %  giorni giorni giorni % %  giorni giorni giorni % %  %	22 40 45 93,00% 97,00%  22 48 73 92,00% 96,00%  0
S/A	O	Tasso di malfunzionamento (Allegato 5 delibera n. 156/23/CONS)	Tutti i servizi di comunicazioni e 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	%	1,70%	

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 comunicazion e da postazione fissa	Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti	ore	17
					Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	17
					Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	57
					Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	95,00%
			Rapporto b) : servizi forniti mediante utilizzo di servizi di rete wholesale di altro operatore	Tutti i servizi di comunicazion e da postazione fissa	Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti	ore	21
					Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	20
					Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	65
					Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	95,00%
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	%	1,00%	
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	secondi	1	
				95% percentile del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali	secondi	1	

**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