

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

OPERATORE:

TELEMANAPOLI SRL

Anno di riferimento: 2025

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	%	

TELEMANAPOLI SRL

Centro Direzionale Is. C/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



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	15
					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	11
					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	72
					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. C/8 80143 Naples - Italy

Tel 0817502524 - Fax 0816051691 - www.telesmanapoli.it - info@telesmanapoli.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	<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	%	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	5
					Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	7
					Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	20
					Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	98,90%

TELEMANAPOLI SRL

Centro Direzionale Is. C/8 80143 Naples - Italy

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



			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	4
					Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	8
					Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	15
					Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	100,00%
S/A	O ⁽¹⁾	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	%	N/A
S/A	O ⁽¹⁾	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	N/A
					95% percentile del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali	secondi	N/A

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

TELEMANAPOLI SRL

Centro Direzionale Is. C/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

