

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

OPERATORE:	Telmekom S.r.l.		
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 Percentuale di fatture uniche per servizi di telefonia fissa e mobili post-pagati rispetto al totale delle fatture emesse	%	0,18%		
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	%	0,14%		
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	N/A	
					Percentile 95° del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	N/A	
					Percentile 99° del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	N/A	
					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	
					Numero dei contratti completati		N/A	
				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	24,5
					Percentile 95° del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	31	
					Percentile 99° del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	42	
					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	%	97,50%	
					Numero dei contratti completati		318	
		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		N/A			
			Numero di contratti completati non acquisiti tramite call center		318			
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	%	1,80%		
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	18	
					Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	5	
					Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	16	
					Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	99,00%	
			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	12	
					Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	18	
					Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	19	
					Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	99,00%	
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	%			
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			
				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