

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

**OPERATORE:**

**Tata Communications (Italy) Srl - Servizi di telefonia vocale fissa**

**Anno di riferimento:** **2024**

**Periodo di rilevazione dei dati:**

1° SEM.	<b>X</b>
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	%	<b>2.65%</b>
				<i>Percentuale di fatture uniche per servizi di telefonia fissa e mobili post-pagati rispetto al totale delle fatture emesse</i>	%	<b>2.65%</b>
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	%	<b>2.65%</b>
		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	<b>530*</b>
				Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	<b>1611*</b>
				Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	<b>1611*</b>
				Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile	%	<b>100.00%</b>
				Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	<b>100.00%</b>
				<i>Numero dei contratti completati</i>		<b>33</b>

S/A	O	Tempo di attivazione del servizio (Allegato 4 delibera n.156/23/CONS)	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	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
					<i>Numero dei contratti completati</i>		N/A
					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>		33					
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	%		
S/A	O	Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	Rapporto a) : servizi forniti con proprie infrastrutture	Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti	ore	4.5
					Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	4.3
					Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	10.5

S/A	O	(Allegato 6 delibera n. 156/23/CONS)	Rapporto b) : servizi forniti mediante utilizzo di servizi di rete wholesale di altro operatore	Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	
					Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti	ore	<b>3.22</b>
					Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	<b>4.6</b>
					Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	<b>8.9</b>
					Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	
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	%	<b>18.00%</b>	
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 nazionali	secondi	<b>3.5</b>	
				95% percentile del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali	secondi	<b>2.6</b>	

#### **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

\* I risultati sono stati influenzati da fattori non imputabili a Tata Communications (Italy) Srl.