

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

OPERATORE:

Tata Communications (Italy) Srl - Servizi di accesso ad internet da postazione fissa

Anno di riferimento: **2025**

Periodo di rilevazione dei dati:

1° SEM.	
2° SEM.	
ANNO Intero	X

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	%	2,50%
					<i>Percentuale di fatture uniche per servizi di telefonia fissa e mobili post-pagati rispetto al totale delle fatture emesse</i>	%	0,00%
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	%	2,00%
			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	19,45
					Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	65
					Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	65
					Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile	%	100,00%

S/A	O	Tempo di attivazione del servizio (Allegato 4 delibera n.156/23/CONS)			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	100,00%
					<i>Numero dei contratti completati</i>		35
			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>		0
			<i>Numero di contratti completati non acquisiti tramite call center</i>			35	
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 (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	9,07
					Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	9,07
					Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	9,07
					Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	100,00%
			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	
					Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	
					Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	
					Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	
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	%	
				Servizi di comunicazione	Valore medio del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali	secondi	

S/A	O ⁽¹⁾	Tempo di instaurazione della chiamata (Allegato 8 delibera n. 156/23/CONS)	interpersonale accessibili al pubblico	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

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