

OPERATORE:

CDLAN SpA

Anno di
riferimento:

2026

Periodo di rilevazione dei
dati:

1° SEM.

X

2° SEM.

ANNO
InteroDelibera n.
156/23/CONS

Per.	Ob b.	Denominazione indicatore		Servizi cui si applica	Misura	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	%	0,00%
					Percentuale di fatture uniche per servizi di telefonia fissa e mobili post-pagati rispetto al totale delle fatture emesse	%	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	%	0,01%
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	22,72
					Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	22,5
					Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	22
					Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile	%	97
					Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	97
					Numero dei contratti completati		15
			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	22,72
					Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	22,5
					Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	22

					Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile	%	97
					Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	97
					Numero dei contratti completati		32
				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		0
					Numero di contratti completati non acquisiti tramite call center		0
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	%	9
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	n/a
					Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	n/a
					Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	n/a
					Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	n/a
				Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti	ore	24
					Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	48
					Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	96
					Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	97
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	%	0,3
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	4,5
					95% percentile del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali	secondi	8,5

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

Delibera n. 255/24/CONS

Servizi di assistenza Telefonici

Denominazione indicatore	Misura	Unità di misura	Valore rilevato
Tempo medio di risposta dell'operatore	Intervallo di tempo (in secondi) ricompreso tra l'istante in cui la chiamata raggiunge il servizio clienti e l'istante in cui l'utente viene messo in comunicazione con un addetto	Secondi	18"
Tasso di chiamate verso operatore servite in 20 s	Percentuale delle chiamate in cui i clienti sono messi in attesa al massimo 20 secondi per parlare con un operatore dopo la selezione del numero o dell'opzione dell'IVR dove applicabile	%	98%