

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

OPERATORE:

CDLAN

Anno di riferimento:

2025

Periodo di rilevazione dei dati:

1° SEM.	
2° SEM.	
ANNO Intero	x

s

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	%	0,05%
					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	%	0,04%
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

CDLAN SpA

Sede legale e operativa: Via Caldera 21, Milano, 20153 . Tel +39 02 6706800

Sede Operativa: Via Alessandro Volta 20, Trescore Balneario . Tel +39 035 0401587

P.IVA e C.F. 13064680153 . Cap. Soc. € 2.000.000 i.v.

					Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	97
					<i>Numero dei contratti completati</i>		20
			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
						<i>Numero dei contratti completati</i>	
				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>		96
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	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

CDLAN SpA

Sede legale e operativa: Via Caldera 21, Milano, 20153 . Tel +39 02 6706800

Sede Operativa: Via Alessandro Volta 20, Trescore Balneario . Tel +39 035 0401587

P.IVA e C.F. 13064680153 . Cap. Soc. € 2.000.000 i.v.

		(Allegato 6 delibera n. 156/23/CONS)			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
			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	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

CDLAN SpA

Sede legale e operativa: Via Caldera 21, Milano, 20153 . Tel +39 02 6706800

Sede Operativa: Via Alessandro Volta 20, Trescore Balneario . Tel +39 035 0401587

P.IVA e C.F. 13064680153 . Cap. Soc. € 2.000.000 i.v.