

OPERATORE:

CDLAN

Anno di riferimento: 2024

Periodo di rilevazione dei dati:

1° SEM.	
2° SEM.	X
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	%	1,00%
				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	%	1,00%
S/A	O	Tempo di attivazione del servizio (Allegato 4 delibera n. 156/23/CONS)	Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	30
				Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	45
				Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	60
				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	%	97,00%
				Numero dei contratti completati		101
				Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	28
				Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	72,4
				Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	93,68
				Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile	%	55,00%
Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	55,00%				
		Numero dei contratti completati		20		
S/A	O	Tasso di malfunzionamento (Allegato 5 delibera n. 156/23/CONS)	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		41
S/A	O	Tempo di riparazione dei malfunzionamenti (Allegato 6 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	%	9,03
				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
				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	%	97,00%
				S/A	O(1)	Probabilità di fallimento della chiamata (Allegato 7 delibera n. 156/23/CONS)
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	4,475
				95° percentile del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali	secondi	8,539

**LEGENDA**

Per. = Periodicità della rilevazione    Obb. = Obbligatorietà dell'indicatore  
 S/A = Semestrale ed annuale    O = Obbligatorio  
 A = Annuale    F = Facoltativo

**NOTE**

(1) Obbligatorietà sospesa fino alla conclusione delle valutazioni di cui all'art. 12, comma 8 del regolamento