

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

**OPERATORE:**

**INFOSERV S.r.l.**

**Anno di riferimento: 2025**

**Periodo di rilevazione dei dati:**

1° SEM.	<b>X</b>
2° SEM.	
ANNO Intero	

<b>Per.</b>	<b>Obb.</b>	<b>Denominazione indicatore</b>	<b>Servizi cui si applica</b>	<b>Misura / Indicazioni obbligatorie</b>	<b>Unità di misura</b>	<b>Valore rilevato</b>	
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	%	-	
				Percentuale di fatture uniche per servizi di telefonia fissa e mobili post-pagati rispetto al totale delle fatture emesse	%	-	
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	%	-	
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	<b>14</b>
					Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	<b>17</b>
					Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	<b>17</b>
					Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile	%	<b>100%</b>
					Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	<b>100%</b>
					<i>Numero dei contratti completati</i>		<b>2</b>
					Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	<b>37</b>
			Rapporto b) : ordini per l'evasione dei quali sono necessari interventi tecnici sul campo	Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	<b>53</b>
					Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	<b>53</b>
					Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile	%	<b>NA</b>
					Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	<b>100,00%</b>
					<i>Numero dei contratti completati</i>		<b>4</b>
					<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>		<b>6</b>
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	%	<b>0,56</b>	
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	
					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	%	
			Rapporto b) : servizi forniti mediante	Tutti i servizi di	Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti	ore	<b>53</b>
					Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	<b>11</b>

			Servizi forniti mediante utilizzo di servizi di rete wholesale di altro operatore	comunicazione da postazione fissa	Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	ore	<b>25</b>  <b>81,00</b>
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	%	
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 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