

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

OPERATORE:

PianetaFibra (SeFlow S.R.L.)

Anno di
riferime
nto:

2024

Periodo di
rilevazione dei
dati:

| | |
|-------------|---|
| 1° SEM. | |
| 2° SEM. | |
| ANNO Intero | X |

Obiettivo 2024

| Per. | Obb. | Denominazione indicatore | | Servizi cui si applica | Misura / Indicazioni obbligatorie | Unità di misura | Valore rilevato | FWA | FTTH/C |
|------|------|---|---|--|---|-----------------|-----------------|-------|--------|
| 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 | % | 0,01% | 1,00% | 1,00 % |
| | | | | | Percentuale di fatture uniche per servizi di telefonia fissa e mobili post-pagati rispetto al totale delle fatture emesse | % | N/D | 1,50% | 1,50 % |
| 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 | % | 0,41%- | 0,50% | 0,50 % |
| 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 | - | - | - |
| | | | | | Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione | giorni | - | - | - |
| | | | | | Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione | giorni | - | - | - |

| | | | | | | | | | |
|--|--|--|--|---|---|--------|--------|------------------|---|
| | | | | Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile | % | - | - | - | |
| | | | | Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto | % | - | - | - | |
| | | | | <i>Numero dei contratti completati</i> | | - | - | - | |
| | | | 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 | 24,42 | 15 giorni solari | 40 giorni solari , 100 giorni solari per aree bianche |
| | | | | | Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione | giorni | 55,5 | 15 giorni solari | 40 giorni solari , 70 giorni solari per aree bianche |
| | | | | | Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione | giorni | 120,5 | 25 giorni solari | 60 giorni solari , 120 giorni solari per aree bianche |
| | | | | | Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile | % | N/D | N/D | N/D |
| | | | | | Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo | % | 98,84% | 98,00% | 98,00% |
| | | | | | | | | | |

| | | | | | | | | |
|-----|------------------|---|---|--|---------|--------|------|------|
| | | | wholesale di altro operatore | Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti | ore | 300h | 200h | 200h |
| | | | | Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto | % | 75,81% | 98% | 98% |
| 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 | % | 0,93% | 3% | 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 | 2,66 | 15 | 15 |
| | | | | 95% percentile del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali | secondi | 5,15 | 12 | 12 |

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