

all'art. 5, comma 4 della Delibera n. 156/23/CONS

OPERATORE:

CENTRATEL SRL

Anno di riferimento: **2025**

Periodo di rilevazione dei dati:

1° SEM.	
2° SEM.	x
ANNO Intero	

Per.	Obb.	Descrizione indicatore	Servizi cui si applica		Unità di misura	Valore rilevato
A	O	Reclami sugli addebiti (Allegato 2 delibera n. 156/23/CONS)	Tutti i servizi di comunicazione da postazione e fissa	Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo	%	0,50%
				<i>Percentuale di fatture uniche per servizi di telefonia fissa e mobili post-pagati rispetto al totale delle fatture emesse</i>	%	0,50%
A	O	Accuratezza della fatturazione (Allegato 3 delibera n. 156/23/CONS)	Tutti i servizi di comunicazione da postazione e 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	%	0,50%

S/A	O	Tempo di attivazione e 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 e fissa	Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	N.A.
			Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione		giorni	N.A.	
			Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione		giorni	N.A.	
			Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile		%	N.A.	
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto		%	N.A.	
			<i>Numero dei contratti completati</i>			0	
			Rapporto b) : ordini per l'evasione dei quali sono necessari interventi tecnici sul campo		Tutti i servizi di comunicazione da postazione e 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	30,5			

					Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	30,5
					Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile	%	N.A.
					Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	100,00%
					<i>Numero dei contratti completati</i>		5
			Tutti i servizi di comunicazione da postazione e fissa		<i>Numero di contratti completati la cui acquisizione è avvenuta mediante teleselling mediante call center iscritti al ROC</i>		N.A.
					<i>Numero di contratti completati non acquisiti tramite call center</i>		N.A.
S/A	O	Tasso di malfunzionamento (Allegato 5 deliberazione n. 156/23/C ONS)	Tutti i servizi di comunicazione da postazione e 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	%	9,00%
S/A	O	Tempo di riparazione e dei malfunzionamenti (Allegato 6 deliberazione n. 156/23/C ONS)	Rapporto a) : servizi forniti con proprie infrastrutture	Tutti i servizi di comunicazione da postazione e 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.
		Rapporto b) : servizi forniti mediante utilizzo di servizi di rete wholesale di altro operatore	Tutti i servizi di comunicazione da postazione e fissa	Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti	ore	123
				Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	148.5
				Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	617
				Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	70,00%
S/A		Probabilità di fallimento della chiamata (Allegato 7 delibera n. 156/23/C ONS)	Servizi di comunicazione interpersonale accessibili al pubblico	Percentuale di chiamate a vuoto con riferimento alle chiamate nazionali	%	

S/A		Tempo di instaurazione della chiamata (Allegato 8 delibera n. 156/23/C ONS)		Servizi di comunicazione interpersonale accessibili al pubblico	Valore medio del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali	secondi	
					95% percentile del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali	secondi	

LEGENDA

S/A = Sem O = Obbligatorio

A = Anni F = Facoltativo

NOTE

(1)

Obbligato

rietà

sospesa

fino alla

conclusio

ne delle

valutazion

i di cui

all'art. 12,

comma 8

del

regolame

nto