

MODELLO ELETTRONICO DI CUI ALL'ART. 5, COMMA 4 DELLA
DELIBERA N. 156/23/CONS

OPERATORE:	PostePay
------------	----------

Anno di riferimento: 2026	Periodo di rilevazione dei dati:	1° SEM.	X
		2° SEM.	
		ANNO Intero	

Per	Obb.	Denominazione indicatore		Servizi cui si applica	Misura	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	%	0,07%
					Percentuale di fatture uniche per servizi di telefonia fissa e mobili post-pagati rispetto al totale delle fatture emesse	%	NA
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	%	0,22%
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	%	
					Numero dei contratti completati		
			“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	20,68
					Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	18,20
					Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	19,76
					Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile	%	96,00%
					Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	98,62%
					Numero dei contratti completati		45.373
			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		947
					Numero di contratti completati non acquisiti tramite call center		32.322

Per	Obb.	Denominazione indicatore		Servizi cui si applica	Misura	Unità di misura	Valore rilevato
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	%	5,10%
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 utilizzo di servizi di rete wholesale di altro operatore”	Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti	ore	25:32:30
					Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	12:32:49
					Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	120:42:37
					Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	96,80%
S/A	O¹	"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	O¹	"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	
					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