

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

OPERATORE:	PostePay S.p.A.
-------------------	----------------------------

Anno di riferimento: 2025	Periodo di rilevazione dei dati:	1° SEM.	X
		2° SEM.	
		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	%	0,06%
				Percentuale di fatture uniche per servizi di telefonia fissa e mobili post-pagati rispetto al totale delle fatture emesse	%	N/A
A	O	Accuratezza della fatturazione (Allegato 3 delibera n. 23/23/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	%	0,18%

OPERATORE:

PostePay
S.p.A.

Anno di riferimento: 2025

Periodo di rilevazione dei dati:

1° SEM.

2° SEM.

ANNO INTERO

X

Per	Obb.	Denominazione indicatore		Servizi cui si applica	Misura / Indicazioni obbligatorie	Unità di misura	Valore rilevato
S/A		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		
		Tempo di attivazione del servizio (Allegato 4 delibera n.156/23/CONS)	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	23,07
					Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	20,43
					Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	22,08
					Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile	%	97,80%
					Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	0,99
					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	
Numero di contratti completati non acquisiti tramite call center							

OPERATORE:

PostePay
S.p.A.

Anno di riferimento: 2025

Periodo di rilevazione dei dati:

1° SEM.

2° SEM.

ANNO INTERO

X

Per	Obb.	Denominazione indicatore		Servizi cui si applica	Misura / Indicazioni obbligatorie	Unità di misura	Valore rilevato
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	26:28:54	
				Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	18:45:38	
				Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	100:01:49	
				Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	97,10%	
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	%		
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		
				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