

OPERATORE:

S.I.E.L.CO. SRL

Anno di riferimento: **2025**

Periodo di rilevazione dei dati:

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

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	%	<1
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	%	N/A
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	30
					Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	80
					Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	90
					Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile	%	95
					Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	95
					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	45	
				Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	80	
				Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	90	
				Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile	%	95	
				Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	95	
				Numero dei contratti completati		N/A	
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	%	<10
S/A	O	TEMPO DI RIPARAZIONE DEI MALFUNZIONAMENTI(Allegato 6 delibera n.156/23/CONS)	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	50
					Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	50
					Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	60
					Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	95
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	%	<1
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	secondi	3
					95% percentile del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali	secondi	5

**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