

OPERATORE:

SI.EL.CO. SRL

Anno di riferimento: **2025**

Periodo di rilevazione dei dati:

1° SEM.	
2° SEM.	x
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	%	0,10%	
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	%	0,03%	
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	21
					Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	62
					Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	103
					Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile	%	86
					Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	96
					<i>Numero dei contratti completati</i>		33
			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	28,07
					Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	78,22
					Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	126,71
					Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile	%	73
					Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	97
					<i>Numero dei contratti completati</i>		33
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	%	22,40%	
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	41,03
					Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	94,21
					Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	187,03
					Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	89
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	%	0,94%	

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	<b>2,18</b>
				95% percentile del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali	secondi	<b>5,85</b>

**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