

Modello elettronico di cui all'art. 5, comma 4 della Delibera n. 156/23/CONS

OPERATORE:

Automation Italia S.r.l.

Anno di riferimento: **2024**

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<br>(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  | %  |                 |         |
|  |   |   |  | Percentuale di fatture uniche per servizi di telefonia fissa e mobili post-pagati rispetto al totale delle fatture emesse   | %  |                 |         |
| A  | O   | Accuratezza della fatturazione<br>(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 | %  |                 |         |
| S/A  | O   | Tempo di attivazione del servizio<br>(Allegato 4 delibera n.156/23/CONS)          | Rapporto a) :<br>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          | 0       |
|  |   |   |  |   | Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione                     | giorni          | 0       |
|  |   |   |  |   | Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione                     | giorni          | 0       |
|  |   |   |  |   | Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile            | %               | 100.00% |
|  |   |   |  |   | Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto                  | %               | 100.00% |
|  |   |   |  |   | Numero dei contratti completati  |                 | 4       |
|  |   |   | Rapporto b) :<br>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          | 7       |
|  |   |   |  |   | Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione                     | giorni          | 16      |
|  |   |   |  |   | Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione                     | giorni          | 19      |
|  |   |   |  |   | Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile            | %               | 100.00% |
|  |   |   |  |   | Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto                  | %               | 100.00% |
|  |   |   |  |   | Numero dei contratti completati  |                 | 18      |
| 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 |   | 0  |   |  |                 |         |
|  | Numero di contratti completati non acquisiti tramite call center  |   | 22   |   |  |                 |         |
| S/A  | O   | Tasso di malfunzionamento<br>(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  | %  | 1.01%           |         |
| S/A  | O   | Tempo di riparazione dei malfunzionamenti<br>(Allegato 6 delibera n. 156/23/CONS) | Rapporto a) :<br>servizi forniti con proprie infrastrutture                                      | Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa  | Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti  | ore             | 7       |
|  |   |   |  |   | Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti   | ore             | 17      |
|  |   |   |  |   | Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti   | ore             | 17      |
|  |   |   |  |   | Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto | %               | 100.00% |
|  |   |   |  |   | Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti  | ore             | 7       |

|     |                  |  |  |   |   |         |         |
|-----|------------------|--|--|---|---|---------|---------|
|     |                  |  | Rapporto b) :<br>servizi forniti<br>mediante utilizzo di<br>servizi di rete<br>wholesale di altro<br>operatore | Tutti i servizi di<br>comunicazione<br>da postazione<br>fissa               | Percentile 80% del tempo di riparazione<br>dei malfunzionamenti   | ore     | 7       |
|     |                  |  |  |   | Percentile 95% del tempo di riparazione<br>dei malfunzionamenti   | ore     | 7       |
|     |                  |  |  |   | Percentuale delle riparazioni dei<br>malfunzionamenti completate entro il<br>tempo massimo contrattualmente<br>previsto | %       | 100.00% |
| S/A | O <sup>(1)</sup> | Probabilità di fallimento della chiamata<br>(Allegato 7 delibera n. 156/23/CONS) |  | Servizi di<br>comunicazione<br>interpersonale<br>accessibili al<br>pubblico | Percentuale di chiamate a vuoto con<br>riferimento alle chiamate nazionali  | %       |         |
| S/A | O <sup>(1)</sup> | Tempo di instaurazione della chiamata<br>(Allegato 8 delibera n. 156/23/CONS)    |  | Servizi di<br>comunicazione<br>interpersonale<br>accessibili al<br>pubblico | Valore medio del tempo di instaurazione<br>delle chiamate nazionali   | secondi |         |
|     |                  |  |  |   | 95° percentile del tempo di<br>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