

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

OPERATORE:

Macrotel S.r.l.

Anno di riferimento:

2024

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	<p>Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo</p> <p><i>Percentuale di fatture uniche per servizi di telefonia fissa e mobili post-pagati rispetto al totale delle fatture emesse</i></p>	%	<p><b>1.80%</b></p> <p><b>5.00%</b></p>
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	%	<b>1.20%</b>
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	Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	<b>7</b>
				Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	<b>7</b>
				Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	<b>18</b>
				Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile	%	<b>92.00%</b>
				Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	<b>90.00%</b>
				<i>Numero dei contratti completati</i>		<b>35</b>
			Rapporto b) : ordini per l'evasione dei quali sono necessari interventi tecnici sul campo	Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	<b>10</b>
				Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	<b>6</b>
				Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	<b>17</b>
				Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile	%	<b>97.00%</b>
				Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	<b>97.00%</b>
				<i>Numero dei contratti completati</i>		<b>160</b>
			Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	<i>Numero di contratti completati la cui acquisizione è avvenuta mediante teleselling mediante call center iscritti al ROC</i>		<b>N/A</b>
				<i>Numero di contratti completati non acquisiti tramite call center</i>		<b>N/A</b>
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	%	<b>3.00%</b>
			Tutti i servizi di comunicazione da postazione	Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti	ore	<b>12</b>

S/A	O	Tempo di riparazione dei malfunzionamenti (Allegato 6 delibera n. 156/23/CONS)	Proprie infrastrutture	fissa	Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	25
					Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	30
			Rapporto b) : servizi forniti mediante utilizzo di servizi di rete wholesale di altro operatore	Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	99.00%
					Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti	ore	14
					Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	18
					Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	20
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 delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	99.00%
					Percentuale di chiamate a vuoto con riferimento alle chiamate nazionali	%	
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		
				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