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

OPERATORE: **ZAL Telecomunicazioni di C.F.O 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 (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	%	**2,50%**
					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. 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	%	**1,00%**
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	**6**
					Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	**11**
					Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	**20**
					Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile	%	**96,00%**
					Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	**96,00%**
					Numero dei contratti completati		**200**
			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	**27**
					Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	**29**
					Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	**31**
					Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile	%	**97,00%**
					Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	**97,00%**
					Numero dei contratti completati		**450**
				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*		**N/A**
					Numero di contratti completati non acquisiti tramite call center		**650**
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	%	**2,00%**
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	**N/A**
					Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	**N/A**
					Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	**N/A**
					Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	**N/A**

			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	**14**
					Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	**18**
					Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	**20**
					Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	**99,00%**
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