UNiDATA

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

Operatore	UNIDATA S.P.A.				
Anno di riferimento:	2025	Periodo di rilevazione dei dati:	1 Sem.		
			2 Sem.		
			Anno intero		Obiettivi

Per.	O	Denominazione indicatore		Servizi cui si applica	Misura/indicazioni obbligatorie	Unità di misura	Obiettivo
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	valore percentuale (%)	<1
					Percentuale di fatture uniche per servizi di telefonia fissa e mobili post-pagati rispetto al totale delle fatture emesse	valore percentuale (%)	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.	valore percentuale (%)	1
S/A	O	TEMPO DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO (Allegato 4 delibera n.156/23/CONS)	ordini per l'evasione dei quali non sono necessari interventi tecnici sul campo	tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa.	a) Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione;	giorni solari	30
					b) percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione;	giorni solari	80
					c) percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione;	giorni solari	90
					d) percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile;	valore percentuale (%)	95
					e) percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto.	valore percentuale (%)	95
					numero dei contratti completati		N/A
			ordini per l'evasione dei quali sono necessari interventi tecnici sul campo, ovvero espletabili esclusivamente mediante attività svolte in centrale o da remoto.	tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa.	a) Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione;	giorni solari	45
					b) percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione;	giorni solari	80
					c) percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione;	giorni solari	90
					d) percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile;	valore percentuale (%)	95
					e) percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto.	valore percentuale (%)	95
					numero dei contratti completati		N/A
				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		N/A
S/A	O	TASSO DI MALFUNZIONAMENTO (Allegato 5delibera 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.	valore percentuale (%)	< 10
				tutti i servizi di	a) tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti;	ore comprese quelle non lavorative	45
					b) percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti;		40

S/A	O	TEMPO DI RIPARAZIONE DEI MALFUNZIONAMENTI (Allegat o6 delibera n.156/23/CONS)	a) servizi forniti con proprie infrastrutture;	tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa.	c) percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti;		60
					d) percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	valore percentuale (%)	95
			b) servizi forniti mediante utilizzo di servizi di rete wholesale di altro operatore	tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa.	a) tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti;	ore comprese quelle non lavorative	50
					b) percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti;		50
					c) percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti;		60
					d) percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	valore percentuale (%)	95
S/A	O(1)	PROBABILITA' 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	valore percentuale (%)	<1
S/A	O(1)	TEMPO DI INSTAURAZIONE DELLA CHIAMATA (Allegato 8 delibera n. 156/23/CONS)		Servizi di comunicazione interpersonale accessibili al	a) Valore medio del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali	secondi (con almeno due cifre decimali)	03
					b) 95% percentile del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali	valore percentuale (%)	05

LEGENDA

Per. = Periodicità della rilevazione S/A = Semestrale ed annuale A = Annuale Obb. = Obbligatorietà dell'indicatore O = Obbligatorio F = Facoltativo

(1) Obbligatorietà sospesa fino alla conclusione delle valutazioni di cui all'art. 12, comma 8 del regolamento