

Operatore	UNIDATA S.P.A.		
Anno di riferimento:	2026	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 (Allegato 6 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