

Operatore UNIDATA S.P.A.

Anno di riferimento: 2026

Periodo di rilevazione dei dati: 1 Sem. X
2 Sem.
Anno intero

Per.	O	Denominazione indicatore		Servizi cui si applica	Misura/indicazioni obbligatorie	Unità di misura	Valori
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 (%)	N/A
					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 (%)	N/A
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	13,21
					b) percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione;	giorni solari	66,83
					c) percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione;	giorni solari	100,65
					d) percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile;	valore percentuale (%)	91,6
					e) percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto.	valore percentuale (%)	98,16
					numero dei contratti completati		2.317
			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	20,13
					b) percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione;	giorni solari	81,4
					c) percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione;	giorni solari	121,7
					d) percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile;	valore percentuale (%)	83,2
					e) percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto.	valore percentuale (%)	86,3
					numero dei contratti completati		1.158
			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		1.240	
				Numero di contratti completati non acquisiti tramite call center		2.235	
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 (%)	32,7

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.	a) tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti;	ore comprese quelle non lavorative	16,54
					b) percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti;		17,5
					c) percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti;		22
			b) servizi forniti mediante utilizzo di servizi di rete wholesale di altro operatore	tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa.	d) percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	valore percentuale (%)	91,5
					a) tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti; b) percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti; c) percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti;	ore comprese quelle non lavorative	74
							112
							d) percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto
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) 0,96	
S/A	O ⁽¹⁾	TEMPO DI INSTAURAZIONE DELLA CHIAMATA (Allegato 8 delibera n. 156/23/CONS)	Servizi di comunicazione interpersonale accessibili al pubblico	a) Valore medio del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali	secondi (con almeno due cifre decimali)	(1) 2,2	
				b) 95% percentile del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali	valore percentuale (%)	(1) 5,98	

LEGENDA

Per. = Periodicità della rilevazione

A = Annuale

S/A = Semestrale ed 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