

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

OPERATORE:

Active Network Spa

Anno di riferimento: 2025

Periodo di rilevazione dei dati:

1° SEM	
2° SEM	
ANNO intero	X

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	%	2,96%
				Percentuale di fatture uniche per servizi di telefonia fissa e mobili post-pagati rispetto al totale delle fatture emesse	%	91,18%
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	%	1,38%
S/A	O	Rapporto a) : ordini per l'evazione 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	11,95
				Percentile 95° del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	10,15
				Percentile 99° del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	12,71
				Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile	%	-
				Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	96,45%
				Numero dei contratti completati		2386
		Rapporto b) : ordini per l'evazione 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	18,77
				Percentile 95° del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	18,06
				Percentile 99° del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	22,8
				Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile	%	-
				Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	95,12%
				Numero dei contratti completati		3280
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		0			
	Numero di contratti completati non acquisiti tramite call center		5666			
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	%	6,21%
S/A	O	Rapporto a) : servizi forniti con proprie infrastrutture	Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti	ore	6,97
				Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	6,2
				Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	7,15
				Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	95,50%
		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	7,53
				Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	7,05
				Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	8,65
				Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	92,00%
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	%	25,06%
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	4,35
				95° percentile del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali	secondi	5,1

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