

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

OPERATORE:

Starlink Internet Services Limited

Anno di riferimento:

2024

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	%	0.32%	
					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	%	0.32%	
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	1 (automatic)	
					Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	1 (automatic)	
					Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	1 (automatic)	
					Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile	%	N/A	
					Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	100.00%	
					Numero dei contratti completati		61851	
			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	N/A	
					Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	N/A	
					Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	N/A	
					Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile	%	N/A	
					Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	N/A	
					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		0
						Numero di contratti completati non acquisiti tramite call center		61851
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	%	4.30%	
					Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti	ore	1	
			Rapporto a) : servizi forniti con proprie infrastrutture	Tutti i servizi di comunicazione da postazione				

S/A	O	Tempo di riparazione dei malfunzionamenti (Allegato 6 delibera n. 156/23/CONS)	proprio installatore	fissa	Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	1
					Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	1
					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	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
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	%	N/A	
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	N/A	
				95% percentile del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali	secondi	N/A	

Nota 1: Le informazioni relative all'accuratezza della fatturazione si basano sul numero di richieste di assistenza clienti relative a problemi di fatturazione, come percentuale del numero totale di utenti dell'anno.

Nota 2: le informazioni relative ai malfunzionamenti si basano sul numero di richieste di assistenza clienti relative a problemi tecnici, in percentuale sul numero totale di utenti dell'anno.

Nota 3: La rete Starlink supera il 99% di disponibilità. Sono esclusi i malfunzionamenti relativi alle apparecchiature del cliente.

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

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

OPERATORE:

Starlink Internet Services Limited

Anno di riferimento:

2024

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	%		
					Percentuale di fatture uniche per servizi di telefonia fissa e mobili post-pagati rispetto al totale delle fatture emesse	%		
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	%		
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	1 (automatic)
						Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	1 (automatic)
						Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	1 (automatic)
						Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile	%	100.00%
						Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	N/A
						Numero dei contratti completati		61851
				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	N/A
						Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	N/A
						Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	N/A
						Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile	%	N/A
						Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	N/A
						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		0
						Numero di contratti completati non acquisiti tramite call center		61851
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	%	2.21%	
				</				

S/A	O	Tempo di riparazione dei malfunzionamenti (Allegato 6 delibera n. 156/23/CONS)	proprio installatore	fissa	Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	1
					Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	1
					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	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
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	%	N/A	
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	N/A	
				95% percentile del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali	secondi	N/A	

Nota 1: Le informazioni relative all'accuratezza della fatturazione si basano sul numero di richieste di assistenza clienti relative a problemi di fatturazione, come percentuale del numero totale di utenti dell'anno.

Nota 2: le informazioni relative ai malfunzionamenti si basano sul numero di richieste di assistenza clienti relative a problemi tecnici, in percentuale sul numero totale di utenti dell'anno.

Nota 3: La rete Starlink supera il 99% di disponibilità. Sono esclusi i malfunzionamenti relativi alle apparecchiature del cliente.

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

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

OPERATORE:

Starlink Internet Services Limited

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	%		
					Percentuale di fatture uniche per servizi di telefonia fissa e mobili post-pagati rispetto al totale delle fatture emesse	%		
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	%		
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	1 (automatic)
						Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	1 (automatic)
						Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	1 (automatic)
						Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile	%	100.00%
						Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	N/A
						Numero dei contratti completati		46570
				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	N/A
						Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	N/A
						Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	N/A
						Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile	%	N/A
						Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	N/A
						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		0
						Numero di contratti completati non acquisiti tramite call center		46570
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	%	2.80%	

S/A	O	Tempo di riparazione dei malfunzionamenti (Allegato 6 delibera n. 156/23/CONS)	proprio installatore	fissa	Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	1
					Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	1
					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	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
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	%	N/A	
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	N/A	
				95% percentile del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali	secondi	N/A	

Nota 1: Le informazioni relative all'accuratezza della fatturazione si basano sul numero di richieste di assistenza clienti relative a problemi di fatturazione, come percentuale del numero totale di utenti dell'anno.

Nota 2: le informazioni relative ai malfunzionamenti si basano sul numero di richieste di assistenza clienti relative a problemi tecnici, in percentuale sul numero totale di utenti dell'anno.

Nota 3: La rete Starlink supera il 99% di disponibilità. Sono esclusi i malfunzionamenti relativi alle apparecchiature del cliente.

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

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

OPERATORE:

Starlink Internet Services Limited

Anno di riferimento: 2023

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	%	0.64%	
					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	%	0.64%	
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	1 (automatic)	
					Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	1 (automatic)	
					Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	1 (automatic)	
					Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile	%	100.00%	
					Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	N/A	
					Numero dei contratti completati		24810	
			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	N/A	
					Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	N/A	
					Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	N/A	
					Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile	%	N/A	
					Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	N/A	
					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		0
						Numero di contratti completati non acquisiti tramite call center		24810
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	%	6.24%	
			Rapporto a) : servizi forniti con proprie infrastrutture	Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti	ore	1	

S/A	O	Tempo di riparazione dei malfunzionamenti (Allegato 6 delibera n. 156/23/CONS)	proprio instauratore	fissa	Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	1
					Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	1
					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	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
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	%	N/A
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	N/A
					95% percentile del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali	secondi	N/A

Nota 1: Le informazioni relative all'accuratezza della fatturazione si basano sul numero di richieste di assistenza clienti relative a problemi di fatturazione, come percentuale del numero totale di utenti dell'anno.

Nota 2: le informazioni relative ai malfunzionamenti si basano sul numero di richieste di assistenza clienti relative a problemi tecnici, in percentuale sul numero totale di utenti dell'anno.

Nota 3: La rete Starlink supera il 99% di disponibilità. Sono esclusi i malfunzionamenti relativi alle apparecchiature del cliente.

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

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

OPERATORE:

Starlink Internet Services Limited

Anno di riferimento: 2023

Periodo di rilevazione dei dati:

1° SEM.	
2° SEM.	x
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	%		
					Percentuale di fatture uniche per servizi di telefonia fissa e mobili post-pagati rispetto al totale delle fatture emesse	%		
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	%		
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	1 (automatic)	
					Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	1 (automatic)	
					Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	1 (automatic)	
					Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile	%	100.00%	
					Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	N/A	
					Numero dei contratti completati		24810	
			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	N/A	
					Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	N/A	
					Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	N/A	
					Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile	%	N/A	
					Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	N/A	
					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		0
						Numero di contratti completati non acquisiti tramite call center		24810
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	%	2.21%	
			Rapporto a) : servizi forniti con proprie infrastrutture	Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti	ore	1	

S/A	O	Tempo di riparazione dei malfunzionamenti (Allegato 6 delibera n. 156/23/CONS)	proprio installatore	fissa	Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	1
					Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	1
					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	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
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	%	N/A	
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	N/A	
				95% percentile del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali	secondi	N/A	

Nota 1: Le informazioni relative all'accuratezza della fatturazione si basano sul numero di richieste di assistenza clienti relative a problemi di fatturazione, come percentuale del numero totale di utenti dell'anno.

Nota 2: le informazioni relative ai malfunzionamenti si basano sul numero di richieste di assistenza clienti relative a problemi tecnici, in percentuale sul numero totale di utenti dell'anno.

Nota 3: La rete Starlink supera il 99% di disponibilità. Sono esclusi i malfunzionamenti relativi alle apparecchiature del cliente.

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

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

OPERATORE:

Starlink Internet Services Limited

Anno di riferimento: 2023

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	%			
					Percentuale di fatture uniche per servizi di telefonia fissa e mobili post-pagati rispetto al totale delle fatture emesse	%			
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	%			
S/A	O		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	1 (automatic)		
					Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	1 (automatic)		
					Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	1 (automatic)		
					Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile	%	100.00%		
					Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	N/A		
					Numero dei contratti completati		15918		
			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	N/A		
					Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	N/A		
					Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	N/A		
					Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile	%	N/A		
					Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	N/A		
					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		0
							Numero di contratti completati non acquisiti tramite call center		15918
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	%	4.32%		
			Rapporto a) : servizi forniti con proprie infrastrutture	Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti	ore	1		

S/A	O	Tempo di riparazione dei malfunzionamenti (Allegato 6 delibera n. 156/23/CONS)	proprio instauratore	fissa	Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	1
					Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	1
					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	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					
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	%	N/A	
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	N/A	
				95% percentile del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali	secondi	N/A	

Nota 1: Le informazioni relative all'accuratezza della fatturazione si basano sul numero di richieste di assistenza clienti relative a problemi di fatturazione, come percentuale del numero totale di utenti dell'anno.

Nota 2: le informazioni relative ai malfunzionamenti si basano sul numero di richieste di assistenza clienti relative a problemi tecnici, in percentuale sul numero totale di utenti dell'anno.

Nota 3: La rete Starlink supera il 99% di disponibilità. Sono esclusi i malfunzionamenti relativi alle apparecchiature del cliente.

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

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

OPERATORE:

Starlink Internet Services Limited

Anno di riferimento:

2022

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	%	0.84%	
					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	%	0.84%	
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	1 (automatic)	
					Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	1 (automatic)	
					Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	1 (automatic)	
					Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile	%	100.00%	
					Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	N/A	
					Numero dei contratti completati		7646	
			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	N/A	
					Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	N/A	
					Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	N/A	
					Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile	%	N/A	
					Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	N/A	
					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		0
						Numero di contratti completati non acquisiti tramite call center		7646
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	%	5.05%	
			Rapporto a) : servizi forniti con	Tutti i servizi di comunicazione da postazione	Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti	ore	1	

S/A	O	Tempo di riparazione dei malfunzionamenti (Allegato 6 delibera n. 156/23/CONS)	proprio instauratore	fissa	Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	1
					Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	1
					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	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
			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	N/A	
				95% percentile del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali	secondi	N/A	

Nota 1: Le informazioni relative all'accuratezza della fatturazione si basano sul numero di richieste di assistenza clienti relative a problemi di fatturazione, come percentuale del numero totale di utenti dell'anno.

Nota 2: le informazioni relative ai malfunzionamenti si basano sul numero di richieste di assistenza clienti relative a problemi tecnici, in percentuale sul numero totale di utenti dell'anno.

Nota 3: La rete Starlink supera il 99% di disponibilità. Sono esclusi i malfunzionamenti relativi alle apparecchiature del cliente.

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

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

OPERATORE:

Starlink Internet Services Limited

Anno di riferimento: 2022

Periodo di rilevazione dei dati:

1° SEM.	
2° SEM.	x
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 <i>Percentuale di fatture uniche per servizi di telefonia fissa e mobili post-pagati rispetto al totale delle fatture emesse</i>	% %	
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	%	
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	1 (automatic)
					Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	1 (automatic)
					Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	1 (automatic)
					Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile	%	100.00%
					Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	N/A
					<i>Numero dei contratti completati</i>		7646
			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	N/A
					Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	N/A
					Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	N/A
					Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile	%	N/A
					Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	N/A
					<i>Numero dei contratti completati</i>		N/A
				Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	<i>Numero di contratti completati la cui acquisizione è avvenuta mediante teleselling mediante call center iscritti al ROC</i>		0
					<i>Numero di contratti completati non acquisiti tramite call center</i>		7646
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	%	3.86%
			Rapporto a) : servizi forniti con proprie infrastrutture	Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti	ore	1

S/A	O	Tempo di riparazione dei malfunzionamenti (Allegato 6 delibera n. 156/23/CONS)	proprio instauratore	fissa	Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	1
					Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	1
					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	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					
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	%	N/A	
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	N/A	
				95% percentile del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali	secondi	N/A	

Nota 1: Le informazioni relative all'accuratezza della fatturazione si basano sul numero di richieste di assistenza clienti relative a problemi di fatturazione, come percentuale del numero totale di utenti dell'anno.

Nota 2: le informazioni relative ai malfunzionamenti si basano sul numero di richieste di assistenza clienti relative a problemi tecnici, in percentuale sul numero totale di utenti dell'anno.

Nota 3: La rete Starlink supera il 99% di disponibilità. Sono esclusi i malfunzionamenti relativi alle apparecchiature del cliente.

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

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

OPERATORE:

Starlink Internet Services Limited

Anno di riferimento: 2022

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	%		
					Percentuale di fatture uniche per servizi di telefonia fissa e mobili post-pagati rispetto al totale delle fatture emesse	%		
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	%		
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	1 (automatic)	
					Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	1 (automatic)	
					Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	1 (automatic)	
					Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile	%	100.00%	
					Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	N/A	
					Numero dei contratti completati		1977	
			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	N/A	
					Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	N/A	
					Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	N/A	
					Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile	%	N/A	
					Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	N/A	
					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		0
						Numero di contratti completati non acquisiti tramite call center		1977
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	%	4.60%	
			Rapporto a) : servizi forniti con proprie infrastrutture	Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti	ore	1	

S/A	O	Tempo di riparazione dei malfunzionamenti (Allegato 6 delibera n. 156/23/CONS)	proprio instauratore	fissa	Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	1
					Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	1
					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	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					
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	%	N/A	
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	N/A	
				95% percentile del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali	secondi	N/A	

Nota 1: Le informazioni relative all'accuratezza della fatturazione si basano sul numero di richieste di assistenza clienti relative a problemi di fatturazione, come percentuale del numero totale di utenti dell'anno.

Nota 2: le informazioni relative ai malfunzionamenti si basano sul numero di richieste di assistenza clienti relative a problemi tecnici, in percentuale sul numero totale di utenti dell'anno.

Nota 3: La rete Starlink supera il 99% di disponibilità. Sono esclusi i malfunzionamenti relativi alle apparecchiature del cliente.

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