

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

OPERATORE: **ARCOLINK TELECOMUNICAZIONI S.R.L.**

Anno di riferimento: **2025**

Periodo di rilevazione dei dati:

1° SEM.	
2° SEM.	
ANNO Intero	x

Per.	Denominazione indicatore		Servizi cui si applica	Misura / Indicazioni obbligatorie	Unità di misura	Valore rilevato	
A	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	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	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	8	
				Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	10	
				Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	10	
				Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile	%	98,00%	
				Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	98,00%	
				Numero dei contratti completati		0	
		Rapporto b) : 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	Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	25	
				Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	40	
				Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	75	
				Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile	%	95,00%	
				Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	95,00%	
				Numero dei contratti completati		43	
				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		43
S/A	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	%	2,00%	
S/A	Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	Rapporto a) : servizi forniti con proprie infrastrutture	Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti	ore	60	
				Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	120	
				Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	140	

	(Allegato 6 delibera n. 156/23/CONS)			Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	98,00%
		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	30
				Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	20
				Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	80
				Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	98,00%
S/A	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	%	NA	
S/A	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	NA	
			95% percentile del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali	secondi	NA	

LEGENDA

Per. = Periodicità della rilevazione

S/A = Semestrale ed annuale

A = Annuale