

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

OPERATORE:

Iliad Italia S.p.A.

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	%	0,16%	
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	%	0,02%	
S/A	O	Tempo di attivazione del servizio (Allegato 4 delibera n.156/23/CONS)	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	7
					Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	29
					Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	65
					Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile	%	85,72%
					Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	99,50%
					Numero dei contratti completati		174967
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	%	0,90%	
			Rapporto a) : servizi forniti con proprie infrastrutture	Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti	ore	25
					Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	34

S/A	O	Tempo di riparazione dei malfunzionamenti (Allegato 6 delibera n. 156/23/CONS)			Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	<b>60</b>
					Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	<b>96,80%</b>
					Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti	ore	<b>25</b>
					Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	<b>34</b>
					Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	<b>60</b>
					Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	<b>96,80%</b>
		Rapporto b) : servizi forniti mediante utilizzo di servizi di rete wholesale di altro operatore	Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa				

**LEGENDA**

**Per.** = Periodicità della rilevazione

S/A = Semestrale ed annuale

A = Annuale

**Obb.** = Obbligatorietà dell'indicatore

O = Obbligatorio

F = Facoltativo

**NOTE**

(1) Iliad non fornisce ordini per l'evasione dei quali non sono necessari interventi tecnici sul campo

(2) Obbligatorietà sospesa fino alla conclusione delle valutazioni di cui all'art. 12, comma 8 del regolamento