

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

OPERATORE:

Active Network SpA		
Anno di riferimento:	2026	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
S	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	%	2,95%
				Percentuale di fatture uniche per servizi di telefonia fissa e mobili post-pagati rispetto al totale delle fatture emesse	%	90,31%
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	%	1,36%
S/A	O	Tempo di attivazione del servizio (Allegato 4 delibera n. 156/23/CONS)	Rapporto a): ordini per levaisione dei quali non sono necessari interventi tecnici sul campo	Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	12,11
				Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	10,24
				Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	11,19
				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	%	97,02%
			Rapporto b): ordini per levaisione dei quali sono necessari interventi tecnici sul campo	Numeri dei contratti completati		1042
				Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	18,25
				Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	13,69
				Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	16,89
				Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile	%	—
			Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	96,45%
				Numeri dei contratti completati		1290
				Numeri di contratti completati la cui acquisizione è avvenuta mediante teleselling mediante call center iscritti al ROC		0
				Numeri di contratti completati non acquisiti tramite call center		2390
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 dislivello o degrado, relativi al servizio voce e/o all'accesso Internet, e il numero medio di linee d'accesso	%	7,85%
S/A	O	Tempo di riparazione dei malfunzionamenti (Allegato 6 delibera n. 156/23/CONS)	Rapporto a): servizi forniti con proprie infrastrutture	Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti	ore	7,2
				Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	6,1
				Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	6,8
				Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti complete entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	95,1%
			Rapporto b): servizi forniti mediante utilizzo di servizi di rete wholesale di altro operatore	Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti	ore	8,4
				Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	7,5
				Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	8,1
				Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti complete entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	91,20%
				Percentuale di chiamate a vuoto con riferimento alle chiamate nazionali	%	28,75%
	O ⁽¹⁾	Probabilità di fallimento della chiamata (Allegato 7 delibera n. 156/23/CONS)	Servizi di comunicazione interpersonale accessibili al pubblico	Valore medio del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali	secondi	4,4
	O ⁽¹⁾	Tempo di instaurazione della chiamata (Allegato 8 delibera n. 156/23/CONS)	Servizi di comunicazione interpersonale accessibili al pubblico	95% percentile del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali	secondi	4,1

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