

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

OPERATORE:

VIPNET.IT S.R.L.

Anno di riferimento: **2026**

Periodo di rilevazione dei dati:

1° SEM.	
2° SEM.	
ANNO Intero	

Per.	Obb.	Denominazione indicatore	Servizi cui si applica	Misura / Indicazioni obbligatorie	Unità di misura	Obiettivi 2026
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	%	0.005% 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	%	0.001%
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	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	2
				Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	5
				Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile	%	98.70
				Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	99.9
			Rapporto b) : ordini per l'evasione dei quali sono necessari interventi tecnici sul campo	Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	41
				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	39
				Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile	%	86.00
				Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	90.00
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	%	4.50
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	29
				Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	26
				Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	35
				Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	99.00
				Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti	ore	72
			Rapporto b) : servizi forniti mediante utilizzo di servizi di rete	Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	72
				Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	72
				Percentile 99% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	72

			wholesale di altro operatore	fissa	Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	95.00
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	%		
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		

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