

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

OPERATORE:

|                                  |                                  |                  |
|----------------------------------|----------------------------------|------------------|
| Mynet SRL                        |                                  |                  |
|                                  |                                  |                  |
| Anno di riferimento: <b>2026</b> | Periodo di rilevazione dei dati: |                  |
|                                  | 1° SEM.                          |                  |
|                                  | 2° SEM.                          |                  |
|                                  | ANNO Intero                      | <b>Obiettivi</b> |

| Per. | Obb.             | Denominazione indicatore  | Servizi cui si applica  | Misura / Indicazioni obbligatorie  | Unità di misura | Valore atteso |
|------|------------------|---|---|--|-----------------|---------------|
| A    | O                | Reclami sugli addebiti<br>(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<br><br><i>Percentuale di fatture uniche per servizi di telefonia fissa e mobili post-pagati rispetto al totale delle fatture emesse</i> | %               | <1%           |
| A    | O                | Accuratezza della fatturazione<br>(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              | %               | <b>0,50%</b>  |
| S/A  | O                | Tempo di attivazione del servizio<br>(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          | <b>9</b>      |
|      |                  |   |   | Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione   | giorni          | <b>12</b>     |
|      |                  |   |   | Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione   | giorni          | <b>14</b>     |
|      |                  |   |   | Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile  | %               | <b>96,00%</b> |
|      |                  |   |   | Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto  | %               | <b>99,60%</b> |
|      |                  |   | Rapporto b) : ordini per l'evasione dei quali sono necessari interventi tecnici sul campo       | <i>Numero dei contratti completati</i>   |                 | <i>1</i>      |
|      |                  |   |   | Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione  | giorni          | <b>20</b>     |
|      |                  |   |   | Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione   | giorni          | <b>20</b>     |
|      |                  |   |   | Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione   | giorni          | <b>28</b>     |
|      |                  |   |   | Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile  | %               | <i>N.A.</i>   |
| S/A  | O                | Tasso di malfunzionamento<br>(Allegato 5 delibera n. 156/23/CONS)                 | Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa  | Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto  | %               | <b>99,80%</b> |
|      |                  |   |   | <i>Numero dei contratti completati</i>   |                 | <i>1</i>      |
|      |                  |   | 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>   |                 | <i>N.A.</i>   |
|      |                  |   |   | <i>Numero di contratti completati non acquisiti tramite call center</i>  |                 | <i>N.A.</i>   |
| S/A  | O                | Tasso di malfunzionamento<br>(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   | %               | <b>2,20%</b>  |
| S/A  | O                | Tempo di riparazione dei malfunzionamenti<br>(Allegato 6 delibera n. 156/23/CONS) | Rapporto a) : servizi forniti con proprie infrastrutture  | Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti  | ore             | <b>26</b>     |
|      |                  |   |   | Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti   | ore             | <b>31</b>     |
|      |                  |   |   | Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti   | ore             | <b>39</b>     |
|      |                  |   |   | Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti complete entro il tempo massimo contrattualmente previsto   | %               | <b>99,00%</b> |
|      |                  |   | Rapporto b) : servizi forniti mediante utilizzo di servizi di rete wholesale di altro operatore | Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti  | ore             | <b>30</b>     |
|      |                  |   |   | Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti   | ore             | <b>36</b>     |
|      |                  |   |   | Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti   | ore             | <b>44</b>     |
|      |                  |   |   | Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti complete entro il tempo massimo contrattualmente previsto   | %               | <b>99,00%</b> |
|      |                  |   |   |  |                 |               |
| S/A  | O <sup>(1)</sup> | Probabilità di fallimento della chiamata<br>(Allegato 7 delibera n. 156/23/CONS)  | Servizi di comunicazione interpersonale accessibili al pubblico                                 | Percentuale di chiamate a vuoto con riferimento alle chiamate nazionali  | %               | <b>0,01%</b>  |
| S/A  | O <sup>(1)</sup> | Tempo di instaurazione della chiamata<br>(Allegato 8 delibera n. 156/23/CONS)     | Servizi di comunicazione interpersonale accessibili al pubblico                                 | Valore medio del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali   | secondi         | <b>3</b>      |
|      |                  |   |   | 95% percentile del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali   | secondi         | <b>2,8</b>    |

**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