

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

| OPERATORE: |                  | MYNET S.R.L.   |   |  |  |  |                          |
|------------|------------------|--|---|--|--|--|--------------------------|
|            |                  | Anno di riferimento:   | 2025  |  |  |  |                          |
|            |                  | Periodo di rilevazione dei dati:   | 1° SEM. N.A.<br>2° SEM. X<br>ANNO Intero N.A.   |  |  |  |                          |
| Per.       | Obb.             | Denominazione indicatore   | Servizi cui si applica  |  |  |  |                          |
| 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>Percentuale di fatture uniche per servizi di telefonia fissa e mobili post-pagati rispetto al totale delle fatture emesse  | %  | 0,36%<br>3,34%                             |                          |
| 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  | %  | 0,29%                                      |                          |
| S/A        | O                | Tempo di attivazione del servizio<br>(Allegato 4 delibera n. 156/23/CONS)        | Rapporto a) : ordini per l'esazione 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<br>Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione<br>Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione<br>Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile<br>Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto<br>Numero dei contratti completati | giorni<br>giorni<br>giorni<br>%<br>%       | 1<br>1<br>1<br>/         |
|            |                  |  |   | Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione<br>Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione<br>Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione<br>Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile<br>Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto<br>Numero dei contratti completati | giorni<br>giorni<br>giorni<br>%<br>%   | 15<br>18<br>26<br>99,99%<br>99,99%<br>1507 |                          |
|            |                  |  |   | Numeri di contratti completati la cui acquisizione è avvenuta mediante teleselling mediante call center iscritti al ROC<br>Numero di contratti completati non acquisiti tramite call center  |  | 0<br>1507                                  |                          |
|            |                  |  |   | 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   | %  | 2,18%                                      |                          |
|            |                  |  |   | Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti  | ore  | 26   |                          |
|            |                  |  | Rapporto a) : servizi forniti con proprie infrastrutture                                      |  | Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti<br>Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti<br>Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti complete entro il tempo massimo contrattualmente previsto   | ore<br>ore<br>%                            | 30<br>39<br>99,99%       |
|            |                  |  |   |  | Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti<br>Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti<br>Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti<br>Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti complete entro il tempo massimo contrattualmente previsto  | ore<br>ore<br>ore<br>%                     | 30<br>36<br>44<br>99,99% |
|            |                  |  |   |  | Tempo medio del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali<br>95% percentile del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali  | secondi<br>secondi                         | 3<br>5                   |
|            |                  |  |   |  | Percentuale di chiamate a vuoto con riferimento alle chiamate nazionali  | %  | <1%                      |
| 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                               |  |  |  |                          |
| 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<br>95% percentile del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali   | secondi<br>secondi   | 3<br>5                                     |                          |

**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