

OPERTATORE: VALCANALE ENERGIA S.R.L.

| Denominazione indicatore   | Servizi cui si applica   | Misura   | Unità di misura  | Obiettivi 2024 |     |
|--|--|--|--|----------------|-----|
| 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 e il numero di fatture emesse nello stesso periodo   | %  |                |     |
| 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 | %  |                |     |
| Tempo di attivazione del servizio<br>(Allegato 4 delibera n.156/23/CONS)                       | Rapporto a) :<br>ordini per l'evasione 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   | giorni         | 7   |
|  |  | Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa   | Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati  | giorni         | 3   |
|  |  | Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa   | Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati  | giorni         | 5   |
|  |  | Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa   | Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile            | %              | 99  |
|  |  | Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa   | Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto                  | %              | 99  |
|  | Rapporto b) :<br>ordini per l'evasione dei quali sono necessari interventi tecnici sul campo, ovvero espletabili esclusivamente mediante attività svolte in centrale o da remoto | Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa   | Tempo medio di fornitura per gli ordini completati   | giorni         | 9   |
|  |  | Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa   | Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati  | giorni         | 4   |
|  |  | Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa   | Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati  | giorni         | 7   |
|  |  | Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa   | Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile            | %              | 99  |
|  |  | Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa   | Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto                  | %              | 99  |
| 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                                 | %  | 1              |     |
| Tempo di riparazione dei malfunzionamenti<br>(Allegato 6 delibera n. 156/23/CONS)              | Rapporto a) :<br>servizi forniti con proprie infrastrutture  | Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa   | Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti  | ore            | 6   |
|  |  | Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa   | Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti   | ore            | 4   |
|  |  | Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa   | Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti   | ore            | 5   |
|  |  | Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa   | Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto | %              | 100 |
|  | Rapporto b) :<br>servizi forniti mediante utilizzo di servizi di rete wholesale di altro operatore   | Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa   | Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti  | ore            | 48  |
|  |  | Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa   | Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti   | ore            | 24  |
|  |  | Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa   | Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti   | ore            | 36  |
|  |  | Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa   | Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto | %              | 100 |
| Probabilità di fallimento della chiamata<br>(Allegato 7 delibera n. 156/23/CONS) (facoltativo) | Servizi di comunicazione interpersonale accessibili al pubblico  | Percentuale di chiamate a vuoto con riferimento alle chiamate nazionali  | %  |                |     |
| Tempo di instaurazione della chiamata<br>(Allegato 8 delibera n. 156/23/CONS) (facoltativo)    | Servizi di comunicazione interpersonale accessibili al pubblico  | Valore medio del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali   | secondi  |                |     |
|  |  | 95% percentile del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali   | secondi  |                |     |