

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

OPERATORE:

Euronet S.r.l.s

Anno di riferimento: 2025

Periodo di rilevazione dei dati:

|             |   |
|-------------|---|
| 1° SEM.     |   |
| 2° SEM.     | X |
| ANNO Intero |   |

| Per. | Obb. | Denominazione indicatore   | Servizi cui si applica  | Misura / Indicazioni obbligatorie  | Unità di misura   | Valore rilevato  |
|------|------|--|---|--|---|--|
| 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> | %   | 2,00%<br><br>N/A   |
| 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              | %   | 1,70%  |
| S/A  | O    | Tempo di attivazione del servizio<br>(Allegato 4 delibera n.156/23/CONS)   | <p>Rapporto a) : ordini per l'evasione dei quali non sono necessari interventi tecnici sul campo</p> <p>Rapporto b) : ordini per l'evasione dei quali sono necessari interventi tecnici sul campo</p> | <p>Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa</p> <p>Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa</p>  | <p>giorni</p> <p>giorni</p> <p>giorni</p> <p>%</p> <p>%</p> <p></p> <p>giorni</p> <p>giorni</p> <p>giorni</p> <p>%</p> <p>%</p> <p></p> | <p>6</p> <p>11</p> <p>20</p> <p>96,00%</p> <p>96,00%</p> <p>10</p> <p>30</p> <p>30</p> <p>31</p> <p>97,00%</p> <p>97,00%</p> <p>79</p> <p>N/A</p> <p>N/A</p> |
| S/A  | O    | Tasso di malfunzionamento<br>(Allegato 5 delibera n. 156/23/CONS)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   | %   | 2,00%  |
| S/A  | O    | Tempo di riparazione dei malfunzionamenti<br>(Allegato 6 delibera n. 156/23/CONS)Tempo di riparazione dei malfunzionamenti<br>(Allegato 6 delibera n. 156/23/CONS) | <p>Rapporto a) : servizi forniti con proprie infrastrutture</p> <p>Rapporto a) : servizi forniti con proprie infrastrutture</p>   | Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa   | <p>ore</p> <p>ore</p> <p>ore</p> <p>%</p>   | <p>N/A</p> <p>N/A</p> <p>N/A</p> <p>N/A</p>  |

|     |                  |  |   |   |   |         |        |
|-----|------------------|--|---|---|---|---------|--------|
|     |                  |  | Rapporto b) :<br>servizi forniti mediante<br>utilizzo di servizi di<br>rete wholesale di altro<br>operatore | Tutti i servizi di<br>comunicazione<br>da postazione<br>fissa               | Tempo medio di riparazione dei<br>malfunzionamenti  | ore     | 14     |
|     |                  |  | Rapporto b) :<br>servizi forniti mediante<br>utilizzo di servizi di<br>rete wholesale di altro<br>operatore | Tutti i servizi di<br>comunicazione<br>da postazione<br>fissa               | Percentile 80% del tempo di riparazione<br>dei malfunzionamenti   | ore     | 18     |
|     |                  |  | Rapporto b) :<br>servizi forniti mediante<br>utilizzo di servizi di<br>rete wholesale di altro<br>operatore | Tutti i servizi di<br>comunicazione<br>da postazione<br>fissa               | Percentile 95% del tempo di riparazione<br>dei malfunzionamenti   | ore     | 20     |
|     |                  |  | Rapporto b) :<br>servizi forniti mediante<br>utilizzo di servizi di<br>rete wholesale di altro<br>operatore | Tutti i servizi di<br>comunicazione<br>da postazione<br>fissa               | Percentuale delle riparazioni dei<br>malfunzionamenti completate entro il<br>tempo massimo contrattualmente<br>previsto | %       | 99,00% |
| S/A | O <sup>(1)</sup> |  | Probabilità di fallimento della chiamata<br>(Allegato 7 delibera n. 156/23/CONS)                            | Servizi di<br>comunicazione<br>interpersonale<br>accessibili al<br>pubblico | Percentuale di chiamate a vuoto con<br>riferimento alle chiamate nazionali  | %       |        |
| S/A | O <sup>(1)</sup> |  | Tempo di instaurazione della chiamata<br>(Allegato 8 delibera n. 156/23/CONS)                               | Servizi di<br>comunicazione<br>interpersonale<br>accessibili al<br>pubblico | Valore medio del tempo di instaurazione<br>delle chiamate nazionali   | secondi |        |
|     |                  |  |   |   | 95% percentile del tempo di<br>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