

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

OPERATORE:

**UMBRIANET SRL**

Anno di riferimento:

**2026**

Periodo di rilevazione dei dati:

1° SEM.

**X**

2° SEM.

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                                                                                                                            | %               | 0,50%           |
|      |      |                                                                          |                                                                                                  |                                                                                                                         | Percentuale di fatture uniche per servizi di telefonia fissa e mobili post-pagati rispetto al totale delle fatture emesse                                                                                                                         | %               | 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 | %               | 0.81%           |
| S/A  | O    | 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 nel periodo di rilevazione                                                                                                                                                                     | giorni          | N.A.            |
|      |      |                                                                          |                                                                                                  |                                                                                                                         | Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione                                                                                                                                                        | giorni          | N.A.            |
|      |      |                                                                          |                                                                                                  |                                                                                                                         | Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione                                                                                                                                                        | giorni          | N.A.            |
|      |      |                                                                          |                                                                                                  |                                                                                                                         | Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile                                                                                                                                               | %               | N.A.            |
|      |      |                                                                          |                                                                                                  |                                                                                                                         | Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto                                                                                                                                                     | %               | N.A.            |
|      |      |                                                                          |                                                                                                  |                                                                                                                         | Numero dei contratti completati                                                                                                                                                                                                                   |                 | N.A.            |
|      |      |                                                                          | Rapporto b) :<br>ordini per l'evasione dei quali 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                                                                                                                                                                     | giorni          | 15,03           |
|      |      |                                                                          |                                                                                                  |                                                                                                                         | Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione                                                                                                                                                        | giorni          | 26              |
|      |      |                                                                          |                                                                                                  |                                                                                                                         | Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione                                                                                                                                                        | giorni          | 27              |
|      |      |                                                                          |                                                                                                  |                                                                                                                         | Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile                                                                                                                                               | %               | 100,00%         |
|      |      |                                                                          |                                                                                                  |                                                                                                                         | Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto                                                                                                                                                     | %               | 85,71%          |
|      |      |                                                                          |                                                                                                  |                                                                                                                         | Numero dei contratti completati                                                                                                                                                                                                                   |                 | 28              |
|      |      |                                                                          | Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa                                             | Numero di contratti completati la cui acquisizione è avvenuta mediante teleselling mediante call center iscritti al ROC |                                                                                                                                                                                                                                                   | N.A.            |                 |
|      |      |                                                                          |                                                                                                  | Numero di contratti completati non acquisiti tramite call center                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                   | N.A.            |                 |
| 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                                                      | %               | 0,11%           |
| S/A  | O    | Tempo di riparazione dei malfunzionamenti                                | Rapporto a) :<br>servizi forniti con proprie infrastrutture                                      | Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa                                                                    | Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti                                                                                                                                                                                                   | ore             | 114,93          |
|      |      |                                                                          |                                                                                                  |                                                                                                                         | Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti                                                                                                                                                                                      | ore             | 166,56          |
|      |      |                                                                          |                                                                                                  |                                                                                                                         | Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti                                                                                                                                                                                      | ore             | 677,3           |

|     |                  |                                                                               |                                                                                                 |                                                      |                                                                                                                |         |        |
|-----|------------------|-------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|--------|
|     |                  | (Allegato 6 delibera n. 156/23/CONS)                                          |                                                                                                 |                                                      | Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto | %       | 75,00% |
|     |                  |                                                                               |                                                                                                 |                                                      | Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti                                                                | ore     | 134,36 |
|     |                  |                                                                               | Rapporto b) : servizi forniti mediante utilizzo di servizi di rete wholesale di altro operatore | Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa | Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti                                                   | ore     | 160,03 |
|     |                  |                                                                               |                                                                                                 |                                                      | Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti                                                   | ore     | 487,11 |
|     |                  |                                                                               |                                                                                                 |                                                      | Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto | %       | 60,71% |
| S/A | O <sup>(1)</sup> | 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                                        | %       | N.A.   |
| S/A | O <sup>(1)</sup> | 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 | 9,61   |
|     |                  |                                                                               |                                                                                                 |                                                      | 95% percentile del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali                                             | secondi | N.A.   |

#### 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