

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

OPERATORE:

COLLERONE CALOGERO

Anno di riferimento: 2026

Periodo di rilevazione dei dati:

|             |         |
|-------------|---------|
| 1° SEM.     | GEN-GIU |
| 2° SEM.     | LUG-DIC |
| ANNO Intero | 2026    |

| 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                                                                                                                            | %               | 0,00%           |
|      |     |                                                                                   |                                                                                                  |                                                                                                                         | Percentuale di fatture uniche per servizi di telefonia fissa e mobili post-pagati rispetto al totale delle fatture emesse                                                                                                                         | %               | 0,00%           |
| 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 | %               | 0,00%           |
| 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          | 15              |
|      |     |                                                                                   |                                                                                                  |                                                                                                                         | Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione                                                                                                                                                        | giorni          | 30              |
|      |     |                                                                                   |                                                                                                  |                                                                                                                         | Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione                                                                                                                                                        | giorni          | 30              |
|      |     |                                                                                   |                                                                                                  |                                                                                                                         | Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile                                                                                                                                               | %               | 95,00%          |
|      |     |                                                                                   |                                                                                                  |                                                                                                                         | Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto                                                                                                                                                     | %               | 95,00%          |
|      |     |                                                                                   |                                                                                                  |                                                                                                                         | Numero dei contratti completati                                                                                                                                                                                                                   |                 | 5               |
|      |     |                                                                                   | 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              |
|      |     |                                                                                   |                                                                                                  |                                                                                                                         | Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione                                                                                                                                                        | giorni          | 30              |
|      |     |                                                                                   |                                                                                                  |                                                                                                                         | Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione                                                                                                                                                        | giorni          | 30              |
|      |     |                                                                                   |                                                                                                  |                                                                                                                         | Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile                                                                                                                                               | %               | 95,00%          |
|      |     |                                                                                   |                                                                                                  |                                                                                                                         | Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto                                                                                                                                                     | %               | 95,00%          |
|      |     |                                                                                   |                                                                                                  |                                                                                                                         | Numero dei contratti completati                                                                                                                                                                                                                   |                 |                 |
|      |     |                                                                                   | 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 |                                                                                                                                                                                                                                                   | 0               |                 |
|      |     |                                                                                   |                                                                                                  | Numero di contratti completati non acquisiti tramite call center                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                   | 0               |                 |
| 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                                                      | %               | 5,00%           |
| S/A  | O   | 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             | 8               |
|      |     |                                                                                   |                                                                                                  |                                                                                                                         | Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti                                                                                                                                                                                      | ore             | 12              |
|      |     |                                                                                   |                                                                                                  |                                                                                                                         | Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti                                                                                                                                                                                      | ore             | 12              |
|      |     |                                                                                   |                                                                                                  |                                                                                                                         | Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto                                                                                                                                    | %               | 95,00%          |
|      |     |                                                                                   |                                                                                                  |                                                                                                                         | Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti                                                                                                                                                                                                   | ore             | 8               |

|     |                  |                                                                                  |                                                                                                                |                                                                             |                                                                                                                         |         |                        |
|-----|------------------|----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|------------------------|
|     |                  |                                                                                  | Rapporto b) :<br>servizi forniti<br>mediante utilizzo di<br>servizi di rete<br>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     | 12                     |
|     |                  |                                                                                  |                                                                                                                |                                                                             | Percentile 95% del tempo di riparazione<br>dei malfunzionamenti                                                         | ore     | 12                     |
|     |                  |                                                                                  |                                                                                                                |                                                                             | Percentuale delle riparazioni dei<br>malfunzionamenti completate entro il<br>tempo massimo contrattualmente<br>previsto | %       | 95,00%                 |
| 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                                              | %       | Non<br>applicabi<br>le |
| 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 | 0                      |
|     |                  |                                                                                  |                                                                                                                |                                                                             | 95% percentile del tempo di<br>instaurazione delle chiamate nazionali                                                   | secondi | 0                      |

#### 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

Collerone Calogero

Operatore iscritto al Registro degli Operatori di Comunicazione (ROC) n. 34685 P. IVA 01206600866

Sede: Via Vittorio Emanuele n. 231 – 94012 Barrafranca (EN) Sito web: [www.cscinformatica.com](http://www.cscinformatica.com)

Telefono: 0934-977784

Whatsapp: 333 2018072- 3318527470

Email: [calogeroollerone@hotmail.it](mailto:calogeroollerone@hotmail.it) PEC: [Collerone.calogero@pec.cgn.it](mailto:Collerone.calogero@pec.cgn.it)