

Modulo elettronico di cui all'articolo 5, paragrafo 4, della risoluzione n. 156/23/CONS

OPERATORE: The Sound of Data b.v.

Anno di riferimento: 2025

Periodo di raccolta dei dati:

1° semestre	
2° semestre	
Anno intero	x

Indicatore	Nome dell'indicatore	Servizi a cui si applica	Misura / Dati obbligatori	Unità di misura	Valore misurato
A	O	Reclami relativi alle tariffe (Allegato 3 alla Delibera n. 156/23/CONS)	Tutti i servizi di comunicazione su rete fissa <i>Percentuale delle fatture singole relative ai servizi di telefonia fissa e mobile con abbonamento rispetto al numero totale di fatture emesse</i>	%	0
A	O	Accuratezza della fatturazione (Allegato 4 alla Delibera n. 156/23/CONS)	Tutti i servizi di comunicazione su rete fissa <i>Percentuale delle fatture oggetto di reclami riconosciuti come validi, che hanno comportato un rimborso al cliente tramite una fattura rettificativa o una nota di credito, rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo</i>	%	0
N/A	O	Tempi di attivazione del servizio (Allegato 4 alla Delibera n. 156/23/CONS)	Rapporto a): ordini per i quali non è richiesto alcun intervento tecnico in loco Tutti i servizi di comunicazione su rete fissa Tempo medio di consegna per gli ordini evasi nel periodo di riferimento 95° percentile del tempo di consegna per gli ordini evasi durante il periodo di rilevazione 99° percentile del tempo di consegna per gli ordini completati durante il periodo di rilevamento <i>Percentuale di ordini validi evasi entro la data concordata con il cliente, ove applicabile</i> <i>Percentuale di ordini validi evasi entro il termine massimo specificato nel contratto</i> <i>Numero di contratti portati a termine</i> Rapporto b): ordini che richiedono un intervento tecnico in loco per essere evasi Tutti i servizi di comunicazione su rete fissa Tempo medio di consegna per gli ordini evasi nel periodo di riferimento 95° percentile del tempo di consegna per gli ordini evasi durante il periodo di rilevazione 99° percentile del tempo di consegna per gli ordini completati durante il periodo di rilevamento <i>Percentuale di ordini validi evasi entro la data concordata con il cliente, ove applicabile</i> <i>Percentuale di ordini validi evasi entro il termine massimo specificato nel contratto</i> <i>Numero di contratti portati a termine</i> Tutti i servizi di comunicazione su rete fissa <i>Numero di contratti evasi acquisiti tramite televendita attraverso call center registrati presso il ROC</i> <i>Numero di contratti evasi non acquisiti tramite call center</i>	giorni	(a)
N/A	O	Tasso di malfunzionamento (Allegato 5 alla Risoluzione n. 156/23/CONS)	Tutti i servizi di comunicazione su rete fissa Rapporto tra il numero di segnalazioni di malfunzionamenti, corrispondenti a interruzioni o deterioramenti del servizio, relativi ai servizi vocali e/o all'accesso a Internet, e il numero medio di linee di accesso	%	(a)
N/A	O	Tempo di riparazione dei guasti (Allegato 6 alla Delibera n. 156/23/CONS)	Rapporto a): servizi forniti utilizzando l'infrastruttura propria dell'operatore Tutti i servizi di comunicazione su rete fissa Tempo medio di riparazione dei guasti 80° percentile del tempo di riparazione dei guasti 95° percentile del tempo di riparazione dei guasti <i>Percentuale di riparazioni dei guasti completate entro il tempo massimo specificato nel contratto</i> Report b): servizi forniti utilizzando i servizi di rete all'ingrosso di un altro operatore Tutti i servizi di comunicazione su rete fissa Tempo medio di riparazione dei guasti 80° percentile del tempo di riparazione dei guasti 95° percentile del tempo di riparazione dei guasti <i>Percentuale di riparazioni dei guasti completate entro il tempo massimo specificato nel contratto</i>	ore	(a)
N/A	O ⁽¹⁾	Probabilità di fallimento della chiamata (Allegato 7 alla Delibera n. 156/23/CONS)	Servizi di comunicazione interpersonale accessibili al pubblico Percentuale di chiamate non andate a buon fine rispetto alle chiamate nazionali	%	0(b)
N/A	O ⁽¹⁾	Tempo di instaurazione della chiamata (Allegato 8 alla Delibera n. 156/23/CONS)	Servizi di comunicazione interpersonale accessibili al pubblico Tempo medio di instaurazione della chiamata per le chiamate nazionali 95° percentile del tempo di instaurazione della chiamata per le chiamate nazionali	secondi	2 (b)

LEGENDA

Freq. = Frequenza di raccolta dei dati
S/A = Semestrale e annuale
A = Annuale

Obbl. = Carattere obbligatorio dell'indicatore
O = Obbligatorio
F = Facoltativo

NOTE

(1) Lo status di obbligatorietà è sospeso fino al completamento delle valutazioni di cui all'articolo 12, paragrafo 8, del regolamento

NOTE DELL'OPERATORE

(a) Non applicabile. Sound of Data non è un operatore di accesso e non gestisce direttamente le linee di accesso.

(b) Misurazioni fornite in conformità all'articolo 12, paragrafo 8, dell'Allegato A alla Risoluzione 156/23/CONS. Le misurazioni sono state effettuate su un campione rappresentativo di tutte le chiamate effettuate nel periodo compreso tra il 1° gennaio 2025 e il 31 dicembre 2025.