

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

|                      |                |                                  |             |   |  |
|----------------------|----------------|----------------------------------|-------------|---|--|
| OPERATORE:           | SOLUNET S.R.L. |                                  |             |   |  |
| 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                                                                                                                            | %                                                    | 1,07%                                                                                                                   |
|      |                  |                                                                                   |                                                                                                     |                                                                 | Percentuale di fatture uniche per servizi di telefonia fissa e mobili post-pagati rispetto al totale delle fatture emesse                                                                                                                         | %                                                    | non applicabile                                                                                                         |
| 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 | %                                                    | 1,10%                                                                                                                   |
| 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                                               | 40                                                                                                                      |
|      |                  |                                                                                   |                                                                                                     |                                                                 | Percentuale 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione                                                                                                                                                       | giorni                                               | 38                                                                                                                      |
|      |                  |                                                                                   |                                                                                                     |                                                                 | Percentuale 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione                                                                                                                                                       | giorni                                               | 55                                                                                                                      |
|      |                  |                                                                                   |                                                                                                     |                                                                 | Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile                                                                                                                                               | %                                                    | 98,00%                                                                                                                  |
|      |                  |                                                                                   |                                                                                                     |                                                                 | Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto                                                                                                                                                     | %                                                    | 99,00%                                                                                                                  |
|      |                  |                                                                                   |                                                                                                     |                                                                 | Numero dei contratti completati                                                                                                                                                                                                                   |                                                      | 8                                                                                                                       |
|      |                  |                                                                                   |                                                                                                     |                                                                 | 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                                           |
|      |                  |                                                                                   | Percentuale 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione         | giorni                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                      | 38                                                                                                                      |
|      |                  |                                                                                   | Percentuale 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione         | giorni                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                      | 55                                                                                                                      |
|      |                  |                                                                                   | Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile | %                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                      | 98,00%                                                                                                                  |
|      |                  |                                                                                   | Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto       | %                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                      | 99,00%                                                                                                                  |
|      |                  |                                                                                   | Numero dei contratti completati                                                                     |                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                      | 8                                                                                                                       |
|      |                  |                                                                                   |                                                                                                     | 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 |
|      |                  |                                                                                   |                                                                                                     |                                                                 | Numero di contratti completati non acquisiti tramite call center                                                                                                                                                                                  |                                                      |                                                                                                                         |
| 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                                                      | %                                                    | 6,00%                                                                                                                   |
| 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                                                  | non applicabile                                                                                                         |
|      |                  |                                                                                   |                                                                                                     |                                                                 | Percentuale 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti                                                                                                                                                                                     | ore                                                  | non applicabile                                                                                                         |
|      |                  |                                                                                   |                                                                                                     |                                                                 | Percentuale 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti                                                                                                                                                                                     | ore                                                  | non applicabile                                                                                                         |
|      |                  |                                                                                   |                                                                                                     |                                                                 | Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto                                                                                                                                    | %                                                    | non applicabile                                                                                                         |
|      |                  |                                                                                   | 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                                                  | 16                                                                                                                      |
|      |                  |                                                                                   |                                                                                                     |                                                                 | Percentuale 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti                                                                                                                                                                                     | ore                                                  | 11                                                                                                                      |
|      |                  |                                                                                   |                                                                                                     |                                                                 | Percentuale 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti                                                                                                                                                                                     | ore                                                  | 26                                                                                                                      |
|      |                  |                                                                                   |                                                                                                     |                                                                 | Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto                                                                                                                                    | %                                                    | 96,00%                                                                                                                  |
| S/A  | O <sup>(1)</sup> | Probabilità di fallimento della chiamata<br>(Allegato 7 delibera n. 156/23/CONS)  |                                                                                                     | Servizi di comunicazione interpersonale accessibili al pubblico | Percentuale di chiamate a vuoto con riferimento alle chiamate nazionali                                                                                                                                                                           | %                                                    | non applicabile                                                                                                         |
| S/A  | O <sup>(1)</sup> | Tempo di instaurazione della chiamata<br>(Allegato 8 delibera n. 156/23/CONS)     |                                                                                                     | Servizi di comunicazione interpersonale accessibili al pubblico | Valore medio del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali                                                                                                                                                                                  | secondi                                              | non applicabile                                                                                                         |
|      |                  |                                                                                   |                                                                                                     |                                                                 | 95% Percentuale del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali                                                                                                                                                                               | secondi                                              | 19                                                                                                                      |

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