

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

OPERATORE: **GlobalNet Italia S.R.L. (Brand Mobile "GlobalNet Mobile")**

Anno di riferimento: **2024**

Periodo di rilevazione dei dati:	1° SEM.	X
	2° SEM.	
	ANNO Intero	

Per.	Denominazione indicatore	Servizi cui si applica	Misura	Unità di misura	Valore rilevato
A	Reclami sugli addebiti (Allegato 2 delibera n. 23/23/CONS)	Definizione 1): servizi post-pagati	rapporto tra il numero dei reclami (in forma scritta o in altra forma tracciabile riconosciuta dall'operatore e indicata nella carta dei servizi) ricevuti nel periodo di rilevazione considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo	%	
		Definizione 2): servizi pre-pagati	rapporto tra il numero di reclami (in forma scritta o in altra forma tracciabile riconosciuta dall'operatore e indicata nella carta dei servizi) riguardanti gli addebiti ricevuti nel periodo di rilevazione considerato e il numero medio di SIM attive nello stesso periodo	%	
A	Accuratezza della fatturazione (Allegato 3 delibera n. 23/23/CONS)	servizi post-pagati	rapporto tra il numero delle fatture (indipendentemente dal periodo di emissione) oggetto di contestazioni riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi al cliente mediante un'altra fattura con rettifica o una nota di credito emessa nel periodo considerato e il numero totale di fatture emesse nello stesso periodo	%	
S/A	Tempo di attivazione del servizio (Allegato 4 delibera n.23/23/CONS)	servizi pre-pagati	percentile 95% del tempo di fornitura	minuti	12
			percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	98,20%
		servizi post-pagati	percentile 95% del tempo di fornitura	minuti	
			percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	n.a
		Definizione 1): servizi voce	percentuale di richieste di instaurazione di una connessione voce, originate o terminate nella rete GSM dell'operatore che sono andate a buon	%	99,95%

Probabilità di mantenimento della connessione voce (Allegato 6 delibera n. 23/23/CONS)	Definizione 1):				
	Definizione 2):				
	Definizione 3):				
	Definizione 4):				
	Definizione 5):				

LEGENDA

Per. = Periodicità della rilevazione
 S/A = Semestrale ed annuale
 = Annuale