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

OPERATORE: **GLOBALNET ITALIA SRL**

| Anno di riferimento: | **2026** |
|---|---|

| 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 | % | **N/A** |
| | | 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 | % | **0,01%** |
| 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 | % | **N/A** |
| S/A | Tempo di attivazione del servizio (Allegato 4 delibera n.23/23/CONS) | | servizi pre-pagati | percentile 95% del tempo di fornitura | minuti | **60** |
| | | | | percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto | % | **95,00%** |
| | | | servizi post-pagati | percentile 95% del tempo di fornitura | minuti | **60** |
| | | | | percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto | % | **N/A** |
| S/A | Accessibilità al servizio voce (Allegato 5 delibera n. 23/23/CONS) | 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 fine | % | **99,00%** |
| | | Definizione 2): | servizi voce | percentuale di richieste di instaurazione di un canale per traffico voce originate o terminate nella rete UMTS dell'operatore che sono andate a buon fine rispetto al numero totale di richieste | % | **N/A** |
| | | Definizione 3): | servizi voce | percentuale di richieste di instaurazione di un canale per traffico voce originate o terminate nella rete LTE dell'operatore che sono andate a buon fine rispetto al numero totale di richieste | % | **99,95%** |
| | | Definizione 4): | servizi voce | percentuale di richieste di instaurazione di un canale per traffico voce originate o terminate nella rete 5G NR dell'operatore che sono andate a buon fine rispetto al numero totale di richieste | % | **N/A** |
| | | Definizione 5): | servizi voce | percentuale, rilevata sulla totalità delle celle GSM, UMTS, LTE e 5G NR di richieste di instaurazione di una connessione per traffico voce andate a buon fine rispetto al numero totale di richieste | % | **N/A** |
| | | Definizione 1): | servizi voce | percentuale delle connessioni voce instaurate con successo sulla rete GSM rilevate sulla propria rete e terminate dopo l'instaurazione della chiamata su esplicita richiesta da parte di uno dei due utenti (ovvero terminali) coinvolti nella conversazione rispetto al numero totale delle chiamate instaurate con successo sulla rete | % | **99,18%** |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| S/A | Probabilità di mantenimento della connessione voce (Allegato 6 delibera n. 23/23/CONS) | Definizione 2): | servizi voce | percentuale delle connessioni voce instaurate con successo sulla rete UMTS e terminate su esplicita richiesta da parte di uno dei due utenti (ovvero terminali) coinvolti nella conversazione rispetto al numero totale delle chiamate instaurate con successo sulla rete | % | **N/A** |
| | | Definizione 3): | servizi voce | percentuale delle connessioni voce instaurate con successo sulla rete LTE e terminate su esplicita richiesta da parte di uno dei due utenti (ovvero terminali) coinvolti nella conversazione rispetto al numero totale delle chiamate instaurate con successo sulla rete | % | **99,84%** |
| | | Definizione 4): | servizi voce | percentuale delle connessioni voce instaurate con successo sulla rete 5G-NR e terminate su esplicita richiesta da parte di uno dei due utenti (ovvero terminali) coinvolti nella conversazione rispetto al numero totale delle chiamate instaurate con successo sulla rete | % | **N/A** |
| | | Definizione 5): | servizi voce | percentuale di connessioni voce correttamente concluse sulla rete, a seguito della esplicita richiesta di uno dei due terminali, rispetto al totale delle chiamate instaurate con successo (Indicatore combinato GSM-UMTS-LTE-5G-NR) | % | **N/A** |

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