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

OPERATORE: ChatSim SRL- PIAZZA LUIGI DI SAVOIA, 22 - 20124 - MILANO - P.IVA 09088330965

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	%	
		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	curatezza 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	%	
S/A	Tempo di attivazione del servizio (Allegato 4 delibera n.23/23/CONS)		servizi pre-pagati	percentile 95% del tempo di fornitura	ore (minuti)	48 (2880)
				percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	90
			servizi post-pagati	percentile 95% del tempo di fornitura	ore (minuti)	24 (1440)
				percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	90
		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	%	98
		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	%	98

S/A	Accessibilità al servizio voce (Allegato 5 delibera n. 23/23/CONS)	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	%	98
		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	%	98
S/A	Probabilità di mantenimento della connessione voce (Allegato 6 delibera n. 23/23/CONS)	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	%	98
		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	%	98
		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	%	98
		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)	%	98

LEGENDA
Per. = Periodicità della rilevazione
S/A = Semestrale ed annuale
A = Annuale
N.A. = Non applicabile