

Allegato 10

(articolo 3, commi 1, lett. a) e 2, lett. a); articolo 5, comma 1; articolo 6, commi 1 e 4)

Fatture contestate

Definizione dell'indicatore: La percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato (in forma scritta o in altra forma riconosciuta dall'operatore e tracciabile) rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo.

Obbligatorietà dell'indicatore: facoltativo per il primo anno di attuazione della delibera (2005) ed obbligatorio dal secondo anno in poi.

Periodi di riferimento della valutazione dell'indicatore: 1 gennaio-31 dicembre – annuale

Servizi a cui si applica: Servizi diretti e servizi indiretti

Rilevazione dei dati: censuaria - tutti i reclami ricevuti nel periodo di osservazione indipendentemente dalla fondatezza del reclamo

Periodi di rilevazione: 1 gennaio-31 dicembre – annuale

Misura: Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo.

Unità di misura: Valore percentuale

Indicazioni obbligatorie: se vengono emesse fatture uniche per servizi di telefonia fissa e mobili post-pagati indicare la percentuale di fatture di questo tipo rispetto al totale delle fatture emesse

Rapporti: dati separati per:

- a) operatori che forniscono fatturazione per chiamate verso servizi a sovrapprezzo offerti da soggetti terzi rispetto all'operatore che emette la fattura, su numerazioni assegnate ad altri operatori;
- b) operatori che non forniscono fatturazione per chiamate verso servizi a sovrapprezzo offerti da soggetti terzi rispetto all'operatore che emette la fattura, su numerazioni assegnate ad altri operatori

Date d'invio dei rapporti all'Autorità: annuale 1 gennaio-31 dicembre – entro il 30 giugno