

Reclami sugli addebiti

Definizione dell'indicatore:

- 1) nel caso di servizi post-pagati, la percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato (in forma scritta o in altra forma tracciabile riconosciuta dall'operatore e indicata nella carta dei servizi) rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo;
- 2) nel caso di servizi pre-pagati, il 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 e il numero medio di SIM/USIM attive nel periodo di rilevazione.

Obbligatorietà dell'indicatore: obbligatorio.

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

Servizi a cui si applica: Definizione 1)
servizi post-pagati
Definizione 2)
servizi prepagati.

Rilevazione dei dati: censuaria

N.B. Sono presi in considerazione tutti i reclami (in forma scritta o in altra forma tracciabile riconosciuta dall'operatore e indicata nella carta dei servizi) ricevuti nel periodo di osservazione indipendentemente dalla fondatezza del reclamo.

Per SIM/USIM attiva si intende una SIM/USIM che permette l'accesso ai servizi offerti dall'operatore.

Periodi di rilevazione: 1 gennaio-31 dicembre – annuale

Misura: Definizione 1)
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)
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/USIM attive nello stesso periodo.

Unità di misura: valore percentuale

Indicazioni obbligatorie: se vengono emesse fatture uniche per servizi di telefonia fissa e mobile post-pagati indicare la percentuale di fatture di questo tipo rispetto al totale delle fatture emesse in qualità di operatore mobile. Indicare in quale forma (in forma scritta o in altra forma tracciabile riconosciuta dall'operatore e indicata nella carta dei servizi) sono accettati i reclami degli utenti.

Rapporti: unico

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