

ALLEGATO 5

ADDEBITI CONTESTATI

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: obbligatorio.

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

Servizi a cui si applica: servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta.

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 accesso a Internet indicare la percentuale di fatture di questo tipo rispetto al totale delle fatture emesse. Evidenziare il numero di reclami effettuati all'operatore per propri servizi di accesso a banda stretta da quella conto terzi.

Rapporti: separati: a) servizi di accesso a banda stretta; b) servizi di accesso a banda larga.

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