

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

OPERATORE: KENA MOBILE

|                      |      |                                  |             |   |
|----------------------|------|----------------------------------|-------------|---|
| Anno di riferimento: | 2024 | 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<br>(Allegato 2 delibera n. 23/23/CONS)         | Definizione 1): | servizi post-pagati <sup>(1)</sup> | 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    | Accuratezza della fatturazione<br>(Allegato 3 delibera n. 23/23/CONS) |                 | servizi post-pagati <sup>(1)</sup> | 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 | %               |                 |

**LEGENDA**

Per. = Periodicità della rilevazione

S/A = Semestrale ed annuale

A = Annuale

OPERATORE: **KENA MOBILE**

|                                  |                                  |             |          |
|----------------------------------|----------------------------------|-------------|----------|
| Anno di riferimento: <b>2024</b> | Periodo di rilevazione dei dati: | 1° SEM.     | <b>X</b> |
|                                  |                                  | 2° SEM.     |          |
|                                  |                                  | ANNO Intero |          |

| Per. | Denominazione indicatore                                                |                        | Servizi cui si applica | Misura                                                                                                                                                                                          | Unità di misura | Valore rilevato |
|------|-------------------------------------------------------------------------|------------------------|------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-----------------|
| S/A  | Tempo di attivazione del servizio<br>(Allegato 4 delibera n.23/23/CONS) |                        | servizi pre-pagati     | percentile 95% del tempo di fornitura                                                                                                                                                           | minuti          | <b>10</b>       |
|      |                                                                         |                        |                        | percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto                                                                                                   | %               | <b>98,0%</b>    |
|      |                                                                         |                        | servizi post-pagati(1) | percentile 95% del tempo di fornitura                                                                                                                                                           | minuti          | <b>N.A</b>      |
|      |                                                                         |                        |                        | percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto                                                                                                   | %               | <b>N.A.</b>     |
| S/A  | Accessibilità al servizio voce<br>(Allegato 5 delibera n. 23/23/CONS)   | <u>Definizione 1):</u> | 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                                              | %               | <b>99,89%</b>   |
|      |                                                                         | <u>Definizione 3):</u> | 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 | %               | <b>99,92%</b>   |
|      |                                                                         | <u>Definizione 5):</u> | servizi voce           | percentuale, rilevata sulla totalità delle celle GSM e LTE di richieste di instaurazione di una connessione per traffico voce andate a buon fine rispetto al numero totale di richieste         | %               | <b>99,91%</b>   |

#### LEGENDA

Per. = Periodicità della rilevazione

S/A = Semestrale ed annuale

A = Annuale

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

OPERATORE: KENA MOBILE

|                      |      |                                  |             |   |
|----------------------|------|----------------------------------|-------------|---|
| Anno di riferimento: | 2024 | 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 |        |
|------|----------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|--------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|--------|
| S/A  | Probabilità di mantenimento della<br>connessione voce (Allegato 6 delibera n.<br>23/23/CONS) | <u>Definizione 1</u> ): | servizi voce | percentuale delle connessioni voce<br>instaurate con successo sulla rete<br>GSM rilevate sulla propria rete e<br>terminate dopo l'instaurazione della<br>chiamata su esplicita richiesta da parte<br>di uno dei due utenti (ovvero terminali)<br>coinvolti nella conversazione rispetto al<br>numero totale delle chiamate instaurate<br>con successo sulla rete | %               | 99,33% |
|      |                                                                                              | <u>Definizione 3</u> ): | servizi voce | percentuale delle connessioni voce<br>instaurate con successo sulla rete<br>LTE e terminate su esplicita richiesta da<br>parte di uno dei due utenti (ovvero<br>terminali) coinvolti nella conversazione<br>rispetto al numero totale delle chiamate<br>instaurate con successo sulla rete                                                                       | %               | 99,72% |
|      |                                                                                              | <u>Definizione 5</u> ): | servizi voce | percentuale di connessioni voce<br>correttamente concluse sulla rete, a<br>seguito della esplicita richiesta di uno<br>dei due terminali, rispetto al totale delle<br>chiamate instaurate con successo<br>(Indicatore combinato GSM-LTE)                                                                                                                         | %               | 99,61% |

**LEGENDA**

Per. = Periodicità della rilevazione

S/A = Semestrale ed annuale

A = Annuale