

OPERATORE:	Convergenze S.p.A. Società Benefit		
Anno di riferimento:	2024	Periodo di rilevazione dei dati:	1° SEM. X
			2° SEM.
			ANNO Intero

Per. Obb.	Denominazione indicatore	Servizi cui si applica	Misura / Indicazioni obbligatorie	Unità di misura	Valore rilevato	
A O	Reclami sugli addebiti (Allegato 2 delibera n. 156/23/CONS)	Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo	%	0,39%	
			Percentuale di fatture uniche per servizi di telefonia fissa e mobili post-pagati rispetto al totale delle fatture emesse	%	2,40%	
A O	Accuratezza della fatturazione (Allegato 3 delibera n. 156/23/CONS)	Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Percentuale di fatture oggetto di contestazioni riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi al cliente mediante un'altra fattura con rettifica o una nota di credito rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo	%	0,39%	
S/A O	Tempo di attivazione del servizio (Allegato 4 delibera n.156/23/CONS)	Rapporto a) : ordini per l'evazione dei quali non sono necessari interventi tecnici sul campo	Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	8
				Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	26
				Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	118
				Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile	%	n.d.
				Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	98,50%
				Numero dei contratti completati		608
		Rapporto b) : ordini per l'evazione dei quali sono necessari interventi tecnici sul campo	Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	33
				Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	138
				Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	282
				Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile	%	n.d.
				Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	89,30%
				Numero dei contratti completati		2770
	Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Numero di contratti completati la cui acquisizione è avvenuta mediante teleselling mediante call center iscritti al ROC		n.d.		
		Numero di contratti completati non acquisiti tramite call center		3378		
S/A O	Tasso di malfunzionamento (Allegato 5 delibera n. 156/23/CONS)	Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Rapporto tra il numero di segnalazioni di malfunzionamenti, corrispondenti a disservizio o degrado, relativi al servizio voce e/o all'accesso Internet, e il numero medio di linee d'accesso	%	1,11%	
S/A O	Tempo di riparazione dei malfunzionamenti (Allegato 6 delibera n. 156/23/CONS)	Rapporto a) : servizi forniti con proprie infrastrutture	Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti	ore	13
				Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	22
				Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	47
				Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	n.d.
		Rapporto b) : servizi forniti mediante utilizzo di servizi di rete wholesale di altro operatore	Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti	ore	31
				Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	41
				Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	100
				Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	n.d.
S/A O ⁽¹⁾	Probabilità di fallimento della chiamata (Allegato 7 delibera n. 156/23/CONS)	Servizi di comunicazione interpersonale accessibili al pubblico	Percentuale di chiamate a vuoto con riferimento alle chiamate nazionali	%	-	
S/A O ⁽¹⁾	Tempo di instaurazione della chiamata (Allegato 8 delibera n. 156/23/CONS)	Servizi di comunicazione interpersonale accessibili al pubblico	Valore medio del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali	secondi	-	
			95° percentile del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali	secondi	-	

LEGENDA

Per. = Periodicità della rilevazione
S/A = Semestrale ed annuale
A = Annuale

Obb. = Obbligatorietà dell'indicatore
O = Obbligatorio
F = Facoltativo

NOTE

(1) Obbligatorietà sospesa fino alla conclusione delle valutazioni di cui all'art. 12, comma 8 del regolamento