

OPERATORE:	Convergenze S.p.A. Società Benefit								
Anno di riferimento:	2024	Periodo di rilevazione dei dati:	<table border="1"> <tr> <td>1° SEM.</td> <td></td> </tr> <tr> <td>2° SEM.</td> <td>X</td> </tr> <tr> <td>ANNO Intero</td> <td></td> </tr> </table>	1° SEM.		2° SEM.	X	ANNO Intero	
1° SEM.									
2° SEM.	X								
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	%	0,42%		
				Percentuale di fatture uniche per servizi di telefonia fissa e mobili post-pagati rispetto al totale delle fatture emesse	%	2,31%		
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	%	0,42%		
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	7	
					Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	50	
					Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	86	
					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	%	99,15%	
					Numero dei contratti completati		1292	
				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	26
					Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	134	
					Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	227	
					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	%	92,79%					
		Numero dei contratti completati		2940				
		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		4232			
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	%	1,65%		
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	12	
					Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	22	
					Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	40	
					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	18	
					Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	25	
					Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	87	
					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