

Modello elettronico di cui all'art. 5, comma 4 della Delibera n. 156/23/CONS

OPERATORE:	Convergenze S.p.A. Società Benefit										
		Anno di riferimento:	2025	Periodo di rilevazione dei dati:	<table border="1" style="display: inline-table; vertical-align: middle;"> <tr><td>1° SEM.</td><td></td></tr> <tr><td>2° SEM.</td><td>X</td></tr> <tr><td colspan="2">ANNO Intero</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						
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						
					Percentuale di fatture uniche per servizi di telefonia fissa e mobili post-pagati rispetto al totale delle fatture emesse						
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 riaccreditamento degli importi al cliente mediante un'altra fattura con rettifica o una nota di credito rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo						
					% 0,50%						
S/A	O	Tempo di attivazione del servizio (Allegato 4 delibera n.156/23/CONS)		Rapporto a) : ordini per l'evasione dei quali non sono necessari interventi tecnici sul campo	Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione						
					giorni 15						
					Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione						
					giorni 63						
					Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione						
				Rapporto b) : ordini per l'evasione dei quali sono necessari interventi tecnici sul campo	Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile						
					% n.a.						
					Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto						
					% 97,77%						
					Numero dei contratti completati 358						
Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione										
	giorni 14										
	Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione										
	giorni 48										
	Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione										
Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile										
	% n.a.										
Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto										
	% 98,72%										
Numero dei contratti completati 1794											
S/A	O	Tasso di malfunzionamento (Allegato 5 delibera n. 156/23/CONS)		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						
					0						
					Numero di contratti completati non acquisiti tramite call center 2152						
S/A	O	Tempo di riparazione dei malfunzionamenti		Rapporto a) : servizi forniti con proprie infrastrutture	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						
					% 3,26%						
				S/A	O	Tempo di riparazione dei malfunzionamenti		Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti		
ore 10											
Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti 19											
					Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti 32						

S/A	O ⁽¹⁾	(Allegato 6 delibera n. 156/23/CONS)			Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	n.a.
		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	29	
				Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	46	
				Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	148	
				Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	n.a.	
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