

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"> <tr> <td>1° SEM.</td> <td></td> </tr> <tr> <td>2° SEM.</td> <td></td> </tr> <tr> <td>ANNO Intero</td> <td>X</td> </tr> </table>		1° SEM.		2° SEM.		ANNO Intero	X
1° SEM.												
2° SEM.												
ANNO Intero	X											
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	%	0,50%						
				Percentuale di fatture uniche per servizi di telefonia fissa e mobili post-pagati rispetto al totale delle fatture emesse	%	n.a.						
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	%	0,50%						
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	10						
				Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	53						
				Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	100						
				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	%	98,70%						
			<i>Numero dei contratti completati</i>		920							
			Rapporto b) : ordini per l'evasione dei quali sono necessari interventi tecnici sul campo	Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	13						
				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	giorni	102						
				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	%	98,60%										
<i>Numero dei contratti completati</i>		4012										
Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	<i>Numero di contratti completati la cui acquisizione è avvenuta mediante teleselling mediante call center iscritti al ROC</i>		0									
	<i>Numero di contratti completati non acquisiti tramite call center</i>		4932									
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	%	4,92%						
S/A	O	Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti	ore	11						
				Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	19						
				Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	37						

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	26	
				Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	27	
				Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	142	
				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