

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></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	%	0,41%	
				Percentuale di fatture uniche per servizi di telefonia fissa e mobili post-pagati rispetto al totale delle fatture emesse	%	3,08%	
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	%	0,41%	
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	50	
				Percentile 99° del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	94	
				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	%	98,95%	
			Numero dei contratti completati			1900	
			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	29
				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	266	
				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	%	91,10%					
Numero dei contratti completati			5710				
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			7610				
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	%	2,68%	
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	44	
				Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	n.d.	
				Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti		ore	22
			Rapporto b) : servizi forniti mediante utilizzo di servizi di rete wholesale di altro operatore	Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	28
				Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	97	
				Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	n.d.	
				Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti		ore	22
				Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti		ore	28
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