

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

OPERATORE:

INTRED S.P.A

Anno di riferimento: 2024

Periodo di rilevazione dei dati:

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	<p>Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo</p> <p>Percentuale di fatture uniche per servizi di telefonia fissa e mobili post-pagati rispetto al totale delle fatture emesse</p>	%		
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 riaddebito degli importi al cliente mediante un'altra fattura con rettifica o una nota di credito rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo	%		
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	Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	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	18
					Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	20
					Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile	%	99,60%
					Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	99,60%
					Numero dei contratti completati		250
	O	Rapporto b) : ordini per l'evasione 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	30	
				Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	99	
				Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	124	
				Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile	%	84,70%	
				Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	84,70%	
				Numero dei contratti completati		4710	
O	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		\			
		Numero di contratti completati non acquisiti tramite call center		4960			
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	%	10,95%	
			Rapporto a) : servizi forniti con proprie infrastrutture	Tutti i servizi di comunicazione da postazione	ore	21	

S/A	O	Tempo di riparazione dei malfunzionamenti (Allegato 6 delibera n. 156/23/CONS)	Rapporto a) : Rapporto b) : Rapporto c) : Rapporto d) : Rapporto e) : Rapporto f) : Rapporto g) : Rapporto h) : Rapporto i) : Rapporto j) : Rapporto k) : Rapporto l) : Rapporto m) : Rapporto n) : Rapporto o) : Rapporto p) : Rapporto q) : Rapporto r) : Rapporto s) : Rapporto t) : Rapporto u) : Rapporto v) : Rapporto w) : Rapporto x) : Rapporto y) : Rapporto z) :	fissa	Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	63		
					Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	72		
					Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	90,10%		
					Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti	ore	27		
			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	66
							Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	73
							Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	89,50%
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