			Mc	odello elettronic	o di cui all'art.	5, comma 4 de	lla Delibera n. 156/23/CONS		
						,			
OPERATORE:		INTERCOM SRL							
				Anno di riferime	2023		Periodo di rilevazione dei dati:	1° SEM.	
								2° SEM.	
								ANNO Intero	X
Per.	Obb.	Denominazione indicatore		atore	Servizi cui si applica		Misura / Indicazioni obbligatorie	Unità di misura	Valore rilevato
Α	0	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	%	0,003
							rispetto al totale delle fatture emesse	%	0,004
Α	0		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	%	0,001
							Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione Percentile 95% del tempo di fornitura per	giorni	10
							gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	14
				Rapporto a) : ordini per l' evasione dei	Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa		Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di	giorni	
				quali non sono necessari			rilevazione  Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente,	giorni	20
				interventi tecnici sul campo			ove applicabile	%	98
				Sui campo			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	97,5
							Numero dei contratti completati		
		Tempo di attivazione del servizio					Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	12

S/A	0	rempo di attivazione dei servizio (Allegato 4 delibera n. 156/23/CONS)	Rapporto b) : ordini per l' evasione dei quali sono necessari interventi tecnici sul campo		Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	32
				Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	43
					Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile	%	91
					Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	95
					Numero dei contratti completati		
				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		n.a.
S/A	0		Tasso di malfunzionamento (Allegato 5 delibera n. 156/23/CONS)		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		
			1		medio di linee d'accesso Tempo medio di riparazione dei	%	1,5
	0	Tempo di riparazione dei malfunzionamenti (Allegato 6 delibera n. 156/23/CONS)	Rapporto a) : servizi forniti con proprie infrastrutture		malfunzionamenti	ore	6,5
				Tutti i servizi di comunicazione da	Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	9,5
				postazione fissa	Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	12
S/A					Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	99,4
3/4			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	ore	1
					malfunzionamenti Percentile 80% del tempo di riparazione	ore	4
					dei malfunzionamenti	ore	6
					Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	13
					Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il		
Ь					tempo massimo contrattualmente previsto	%	100

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	%	n.a.
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	n.a.
							95% percentile del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali	secondi	n.a.
		LECENDA							
		<u>LEGENDA</u> Per. = Periodicità della rilevazior Obb. = Obbligato			orietà dell'indicatore				
		S/A = Semestrale ed annuale O = Obbligatorio							
		A = Annuale		F = Facoltativo					
		<u>NOTE</u>							
		(1) Obbligatorietà sospesa fino alla conclusione delle valutazioni di cui all'art. 12, comma 8 del regolamento							