

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

<b>OPERATORE:</b>	<b>INTERCOM SRL</b>				
	<b>Anno di riferimento:</b>	<b>2023</b>	<b>Periodo di rilevazione dei dati:</b>	1° SEM.	X
				2° SEM.	
				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	Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo	%	0,004
				<i>Percentuale di fatture uniche per servizi di telefonia fissa e mobili post-pagati rispetto al totale delle fatture emesse</i>	%	0,005
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	%	0,001
		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	10
				Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	15
				Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	21
				Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile	%	97,5
				Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	98
				<i>Numero dei contratti completati</i>		
		Tempo di attivazione del servizio		Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	12

S/A	O	tempo di attivazione del servizio (Allegato 4 delibera n. 156/23/CONS)	Rapporto b) : ordini per l'evasione dei quali sono necessari interventi tecnici sul campo	Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	33
					Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	44
					Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile	%	90
					Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	94
					<i>Numero dei contratti completati</i>		
S/A	O	Tasso di malfunzionamento (Allegato 5 delibera n. 156/23/CONS)		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>		n.a.
					<i>Numero di contratti completati non acquisiti tramite call center</i>		n.a.
S/A	O			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	%	1,4
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	7
					Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	9
					Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	13
					Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	99,2
			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	4
					Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	6
					Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	13
					Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	99,5

