

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

**OPERATORE:**

**INTERCOM SRL**

Anno di riferimento **2024**

Periodo di rilevazione dei dati:

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	%	0,002
					<i>Percentuale di fatture uniche per servizi di telefonia fissa e mobili post-pagati rispetto al totale delle fatture emesse</i>	%	0,003
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
S/A	O	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	9	
				Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	13	
				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	%	98,5	
				Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	99	
				<i>Numero dei contratti completati</i>			
		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	10,5	
				Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	28	
				Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	45	
				Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile	%	93	
				Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	96	
				<i>Numero dei contratti completati</i>			
		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.	

				postazione fissa	Numero di contratti completati non acquisiti tramite call center		n.a.		
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	%	1,6		
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	5		
					Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	8		
					Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	11		
					Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	99,6		
					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	3
							Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	5
							Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	11
							Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il 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.		
<b>LEGENDA</b>									
<b>Per. = Periodicità della rilevazione Obb. = Obbligatorietà dell'indicatore</b>									
S/A = Semestrale ed annuale		O = Obbligatorio							
A = Annuale		F = Facoltativo							
<b>NOTE</b>									
(1) Obbligatorietà sospesa fino alla conclusione delle valutazioni di cui all'art. 12, comma 8 del regolamento									