Operatore:OlimonTel s.r.l.

Anno di riferimento:2024

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

Periodo di rilevazione dei dati:

1 Sem.	x
2 Sem.	
Anno intero	

Per.	O	Denominazione indicatore		Servizi cui si applica	Misura/indicazioni obbliga	Unità di misura	Valori
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	valore percentuale (%)	N/A
					Percentuale di fatture uniche per servizi di telefonia fissa e mobili post-pagati rispetto al totale delle fatture emesse	valore percentuale (%)	N/A
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.	valore percentuale (%)	N/A
S/A	O	TEMPO DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO (Allegato 4 delibera n.156/23/CONS)	ordini per l'evasione dei quali non sono necessari interventi tecnici sul campo	tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa.	a) Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione;	giorni solari	16,3
					b) percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione;	giorni solari	41
					c) percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione;	giorni solari	65
					d) percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile;	valore percentuale (%)	95,4
					e) percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto.	valore percentuale (%)	97,8
					numero dei contratti completati		N/A
			ordini per l'evasione dei quali sono necessari interventi tecnici sul campo, ovvero espletabili esclusivamente mediante attività svolte in centrale o da remoto.	tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa.	a) Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione;	giorni solari	25,4
					b) percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione;	giorni solari	96
					c) percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione;	giorni solari	134
					d) percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile;	valore percentuale (%)	77,8
					e) percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto.	valore percentuale (%)	89,45
					numero dei contratti completati		N/A
				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		N/A
					Numero di contratti completati non acquisiti tramite call center		N/A
S/A	O	TASSO DI MALFUNZIONAMENTO (Allegato 5delibera 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.	valore percentuale (%)	2,3
S/A	O	TEMPO DI RIPARAZIONE DEI MALFUNZIONAMENTI (Allegat o6 delibera n.156/23/CONS)	a) servizi forniti con proprie infrastrutture;	tutti i servizi di comunicazione da postazione fi	a) tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti;	ore comprese quelle non lavorative	26,3
					b) percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti;		56,2
					c) percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti;		71,7
					d) percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	valore percentuale (%)	88,4
			b) servizi forniti mediante utilizzo di servizi di rete wholesale di altro operatore	tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa.	a) tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti;	ore comprese quelle non lavorative	33,6
					b) percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti;		62,3
					c) percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti;		82,4
					d) percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	valore percentuale (%)	81,4
S/A	O(1)	PROBABILITA' 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	valore percentuale (%)	(1)0,85
S/A	O(1)	TEMPO DI INSTAURAZIONE DELLA CHIAMATA (Allegato 8 delibera n. 156/23/CONS)		Servizi di comunicazione interpersonale accessibili al pubblico	a) Valore medio del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali	secondi (con almeno due cifre decimali)	(1) 3,0
					b) 95% percentile del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali	valore percentuale (%)	(1) 5,0

LEGENDA

Per. = Periodicità della rilevazione | A = Annuale | S/A = Semestrale ed annuale | O = Obbligatorio | Obb. = Obbligatorietà dell'indicatore

(1) Obbligatorietà sospesa fino alla conclusione delle valutazioni di cui all'art. 12, comma 8 del regolamento