

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

OPERATORE: E-MIND s.r.l.

Anno di riferimento: 2024

Periodo di rilevazione dei dati:	1° SEM.	X
	2° SEM.	
	ANNO Intero	

Per.	Denominazione indicatore	Servizi cui si applica	Misura / Indicazioni obbligatorie	Unità di misura	Valore rilevato	
A	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	%		
			<i>Percentuale di fatture uniche per servizi di telefonia fissa e mobili post-pagati rispetto al totale delle fatture emesse</i>	%		
A	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	%		
S/A	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	N.A.
				Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	N.A.
				Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	N.A.
				Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile	%	N.A.
				Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	N.A.
				<i>Numero dei contratti completati</i>		N.A.
				Rapporto b) : 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	Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione
		Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni			10
		Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni			10
		Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile	%			80,00%
		Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%			95,00%
		<i>Numero dei contratti completati</i>				70
		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>			
			<i>Numero di contratti completati non acquisiti tramite call center</i>		N.A.	
S/A	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	%	2,80%	
S/A	Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	Rapporto a) : servizi forniti con proprie infrastrutture	Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti	ore	24
				Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	36
				Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	24

	(Allegato 6 delibera n. 156/23/CONS)	Rapporto b) : servizi forniti mediante utilizzo di servizi di rete wholesale di altro operatore	Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	98,00%
				Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti	ore	48
				Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	72
				Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	48
				Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	95,00%
S/A	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	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.

LEGENDA

Per. = Periodicità della rilevazione

S/A = Semestrale ed annuale

A = Annuale