

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

OPERATORE:

HAL Service S.p.a. Società Benefit

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	%	0,53%
			<i>Percentuale di fatture uniche per servizi di telefonia fissa e mobili post-pagati rispetto al totale delle fatture emesse</i>	%	0,00%
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	%	0,32%
	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	30
			Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	92
			Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	131
			Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile	%	N/A

S/A	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, ovvero espletabili esclusivamente mediante attività svolte in centrale o da remoto	Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	69,00%	
				<i>Numero dei contratti completati</i>		178	
				Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	30	
				Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	90	
				Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	190	
				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	%	68,00%	
				<i>Numero dei contratti completati</i>		521	
				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>		0
					<i>Numero di contratti completati non acquisiti tramite call center</i>		699
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	%	1,13%		

S/A	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	67
				Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	102
				Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	234
				Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	85,00%
		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	69
				Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	118
				Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	214
				Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	80,00%
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	
		Servizi di comunicazione	valore medio del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali	secondi	N/A	

S/A	Tempo di instaurazione della chiamata (Allegato 8 delibera n. 156/23/CONS)	comunicazione interpersonale accessibili al pubblico	95% percentile del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali	secondi	N/A
-----	---	---	---	---------	-----

LEGENDA

Per. = Periodicità della rilevazione

S/A = Semestrale ed annuale

A = Annuale