

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: 2025

Periodo di rilevazione dei dati:

1° SEM.	
2° SEM.	
ANNO Intero	obiettivi

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	%	0,50%
					<i>Percentuale di fatture uniche per servizi di telefonia fissa e mobili post-pagati rispetto al totale delle fatture emesse</i>	%	0,00%
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	%	0,30%
S/A	O	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	28
					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	125	
				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	%	70,00%	
				<i>Numero dei contratti completati</i>		N/A	
		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	28	
					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	150
					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	%	70,00%
					<i>Numero dei contratti completati</i>		N/A
			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>		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	%	1,05%
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	60
					Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	2
					Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	200
					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	60	
				Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	105	
				Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	200	
				Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	85,00%	
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	Valore medio del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali	secondi	N/A

			interpersonale accessibili al pubblico	95° percentile del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali	secondi	N/A
--	--	--	--	---	---------	-----

LEGENDA

Per. = Periodicità della rilevazione **Obb.** = Obbligatorietà dell'indicatore

S/A = Semestrale ed annuale O = Obbligatorio

A = Annuale F = Facoltativo

NOTE

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