

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

OPERATORE:

ASM Bressanone Spa

Anno di riferimento:

2024

Periodo di rilevazione dei dati:

| | |
|-------------|---|
| 1° SEM. | |
| 2° SEM. | X |
| 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 | % | 0,00% | |
| | | | | Percentuale di fatture uniche per servizi di telefonia fissa e mobili post-pagati rispetto al totale delle fatture emesse | % | 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 | % | 0,00% | |
| 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 | N/A |
| | | | | Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa | Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione | giorni | N/A |
| | | | | Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa | Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione | giorni | N/A |
| | | | | Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa | Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile | % | N/A |
| | | | | Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa | Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto | % | N/A |
| | | | | Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa | Numero dei contratti completati | | 0 |
| | | | 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 |
| | | | | Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa | Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione | giorni | 27 |
| | | | | Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa | Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione | giorni | 33 |
| | | | | Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa | Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile | % | 96% |
| | | | | Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa | Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto | % | 96% |
| | | | | Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa | Numero dei contratti completati | | 152 |
| S/A | O | Tasso di malfunzionamento (Allegato 5 delibera n. 156/23/CONS) | 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 | | 152 | |
| 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 | 18 |
| S/A | O | Tempo di riparazione dei malfunzionamenti (Allegato 6 delibera n. 156/23/CONS) | | Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa | Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti | ore | 28 |
| | | | | Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa | Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti | ore | 55 |
| | | | | Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa | Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto | % | 89,00% |
| | | | | Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa | Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti | ore | N/A |

| | | | | | | | |
|-----|------------------|--|--|---|---|---------|-----|
| | | | Rapporto b) : servizi forniti mediante utilizzo di servizi di rete wholesale di altro operatore | Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa | Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti | ore | N/A |
| | | | | | Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti | ore | N/A |
| | | | | | Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto | % | N/A |
| 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 |

LEGENDA

Per. = Periodicità della rilevazione

S/A = Semestrale ed annuale

A = Annuale

Obb. = Obbligatorietà dell'indicatore

O = Obbligatorio

F = Facoltativo

NOTE

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