

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

OPERATORE:

CWNET SRL

Anno di riferimento:

2024

Periodo di rilevazione dei dati:

| | |
|-------------|---|
| 1° SEM. | |
| 2° SEM. | |
| ANNO Intero | X |

| 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 <i>Percentuale di fatture uniche per servizi di telefonia fissa e mobili post-pagati rispetto al totale delle fatture emesse</i> | % | 0,01% | |
| 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 | % | 0,007% | |
| 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 Rapporto b) : ordini per l'evasione dei quali sono necessari interventi tecnici sul campo | Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa 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 Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto <i>Numero dei contratti completati</i> 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 Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto <i>Numero dei contratti completati</i> | giorni giorni giorni % % giorni giorni giorni % % 563 | NA NA NA NA NA 24 84 155 NA 98,00% |
| S/A | O | Tasso di malfunzionamento (Allegato 5 delibera n. 156/23/CONS) | 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> | % | NA NA | |
| S/A | O | Tempo di riparazione dei malfunzionamenti (Allegato 6 delibera n. 156/23/CONS) | Rapporto a) : servizi forniti con proprie infrastrutture Rapporto b) : servizi forniti mediante utilizzo di servizi di rete wholesale di altri | Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa 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 Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti | ore ore ore % ore ore ore | 1,27% NA NA NA 138 172 481 |

| | | | | | | | |
|-----|------------------|---|-------------------------|---|--|---------|--------|
| | | | rete fissa operatore | fissa | Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto | % | 78,35% |
| 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 | % | NA |
| 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 | NA |
| | | | | | 95% percentile del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali | secondi | NA |

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