

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

OPERATORE:

HYNET S.r.l.

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	Obiettivi 2025	
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 Percentuale di fatture uniche per servizi di telefonia fissa e mobili post-pagati rispetto al totale delle fatture emesse	%	0,30%	0,23 %	
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%	0 %	
S/A	O	Tempo di attivazione del servizio (Allegato 4 delibera n.156/23/CONS)	<p>Rapporto a) : ordini per l'evasione dei quali non sono necessari interventi tecnici sul campo</p> <p>Rapporto b) : ordini per l'evasione dei quali sono necessari interventi tecnici sul campo</p>	<p>Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa</p> <p>Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa</p>	<p>Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione</p> <p>Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione</p> <p>Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione</p> <p>Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile</p> <p>Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto</p> <p>Numero dei contratti completati</p> <p>Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione</p> <p>Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione</p> <p>Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione</p> <p>Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile</p> <p>Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto</p> <p>Numero dei contratti completati</p> <p>Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa</p> <p>Numero di contratti completati la cui acquisizione è avvenuta mediante teleselling mediante call center iscritti al ROC</p> <p>Numero di contratti completati non acquisiti tramite call center</p>	<p>giorni</p> <p>giorni</p> <p>giorni</p> <p>%</p> <p>%</p> <p>-</p> <p>giorni</p> <p>giorni</p> <p>giorni</p> <p>%</p> <p>%</p> <p>-</p> <p>giorni</p> <p>giorni</p> <p>%</p> <p>%</p> <p>-</p> <p>giorni</p> <p>giorni</p> <p>%</p> <p>%</p> <p>0</p> <p>52</p>	<p>-</p> <p>-</p> <p>-</p> <p>-</p> <p>-</p> <p>14</p> <p>12</p> <p>14</p> <p>98 %</p> <p>100 %</p> <p>180</p> <p>-</p> <p>180</p>	
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	%	0,61%	0,5 %	
S/A	O	Tempo di riparazione dei malfunzionamenti (Allegato 6 delibera n. 156/23/CONS)	<p>Rapporto a) : servizi forniti con proprie infrastrutture</p> <p>Rapporto b) : servizi forniti mediante utilizzo di servizi di rete wholesale di altro operatore</p>	<p>Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa</p> <p>Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa</p>	<p>Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti</p> <p>Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti</p> <p>Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti</p> <p>Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto</p> <p>Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti</p> <p>Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti</p> <p>Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti</p> <p>Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto</p>	<p>ore</p> <p>ore</p> <p>ore</p> <p>%</p> <p>ore</p> <p>ore</p> <p>ore</p> <p>%</p>	<p>34</p> <p>27</p> <p>32</p> <p>100,00%</p> <p>72</p> <p>66</p> <p>70</p> <p>100,00%</p>	<p>30</p> <p>26</p> <p>30</p> <p>100 %</p> <p>72</p> <p>66</p> <p>70</p> <p>100 %</p>
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	%	-%	-	
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	-	-	
				95° percentile del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali	secondi	-	-	

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