



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

OPERATORE:

EOLO

Anno di
riferiment
o:

2024

Periodo di
rilevazione dei dati:

1° SEM.

X

2° SEM.

ANNO

Intero

Pe r.	Ob b.	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 comunicazio ne da postazione fissa	Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo	%	0,07%
					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 comunicazio ne 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	%	0,01%
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 comunicazio ne da postazione fissa	Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	n.a.
					Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	n.a.
					Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	n.a.

EOLO SpA

Via Gran San Bernardo, 12 – 21052 Busto Arsizio (VA) Italy

PI 02487230126 – R.E.A. 339475 – Reg. Imprese VA 02487230126

Capitale sociale €. 10.000.000 i.v. – Direzione e Coordinamento Zoncolan Holdco S.p.A.

T 02.3700851 – eolo@pec.eolo.it

eolo.it



					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	%	n.a.
					Numero dei contratti completati		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	11,6
					Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	33,1
					Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	58,1
					Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile	%	94,36%
					Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	96,12%
					Numero dei contratti completati		
				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		
					Numero di contratti completati non acquisiti tramite call center		
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	%	4,42%	

EOLO SpA

Via Gran San Bernardo, 12 – 21052 Busto Arsizio (VA) Italy

PI 02487230126 – R.E.A. 339475 – Reg. Imprese VA 02487230126

Capitale sociale €. 10.000.000 i.v. – Direzione e Coordinamento Zoncolan Holdco S.p.A.

T 02.3700851 – eolo@pec.eolo.it

eolo.it

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	104,3
					Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	119,2
					Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	134,3
					Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	88,28%
			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	159,28
					Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	64,72
					Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	70,96
					Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	70,56%
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	%	1,52%	
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	3,43	

EOLO SpA

Via Gran San Bernardo, 12 – 21052 Busto Arsizio (VA) Italy

PI 02487230126 – R.E.A. 339475 – Reg. Imprese VA 02487230126

Capitale sociale €. 10.000.000 i.v. – Direzione e Coordinamento Zoncolan Holdco S.p.A.

T 02.3700851 – eolo@pec.eolo.it

eolo.it



			interpersonale le accessibili al pubblico	95% percentile del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali	secondi	6,02
--	--	--	---	--	---------	------

LEGENDA

Per. = Periodicità della
rilevazione

S/A = Semestrale ed
annuale

A = Annuale

Obb. = Obbligatorietà
dell'indicatore

O =
Obbligatori

o
F =
Facoltativo

NOTE

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

EOLO SpA

Via Gran San Bernardo, 12 – 21052 Busto Arsizio (VA) Italy

PI 02487230126 – R.E.A. 339475 – Reg. Imprese VA 02487230126

Capitale sociale €. 10.000.000 i.v. – Direzione e Coordinamento Zoncolan Holdco S.p.A.

T 02.3700851 – eolo@pec.eolo.it

eolo.it