



Delibera 254/04/CSP – rilevazione indicatori

OPERATORE:	EOLO SpA
-	
PERIODO DI RILEVAZIONE DEI DATI:	Primo Semestre 2016

DENOM. INDICATORE / SERVIZIO CUI SI APPLICA		MISURE				INDICAZIONI OBBLIGATORIE										
1 - Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale	Obbligatorio	a) (servizio diretto con proprie strutture)	T1 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di fornitura $t \leq T1$ ***** [misura in giorni solari]	T2 = Tempo per cui nel 99% dei casi si ha che il tempo di fornitura $t \leq T2$ ***** [misura in giorni solari]	T3 = Tempo di allacciamento contrattualmente previsto [standard specifico] ***** [misura in giorni solari]	Percentuale di casi per cui l'allacciamento è eseguito entro la data concordata con il cliente ***** [%]	Orario per prendere gli ordini dal Lunedì al Venerdì <i>inizi o fine</i>		Orario per prendere gli ordini il sabato <i>inizi o fine</i>		Orario per prendere gli ordini la domenica <i>inizi o fine</i>		Accuratezza negli appuntamenti (opzionale)			
			12	13,70	30	96,15	M	00:00	12:00	M	00:00	12:00		M	00:00	12:00
			P	12:00	00:00	P	12:00	00:00	P	12:00	00:00	-				
		b) (servizio diretto con strutture di altri operatori)	T1 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di fornitura $t \leq T1$ ***** [misura in giorni solari]	T2 = Tempo per cui nel 99% dei casi si ha che il tempo di fornitura $t \leq T2$ ***** [misura in giorni solari]	T3 = Tempo di allacciamento contrattualmente previsto [standard specifico] ***** [misura in giorni solari]	Percentuale di casi per cui l'allacciamento è eseguito entro il tempo massimo contrattualmente previsto ***** [%]	Orario per prendere gli ordini dal Lunedì al Venerdì <i>inizi o fine</i>		Orario per prendere gli ordini il sabato <i>inizi o fine</i>		Orario per prendere gli ordini la domenica <i>inizi o fine</i>		Accuratezza negli appuntamenti (opzionale)			
M			M			M										



						P		P		P	
		NOTE Viene fornito solo servizio diretto con proprie strutture.									
2 - Tasso di malfunzionamento per linea di accesso	Obbligatorio	a) (servizio diretto con proprie strutture)	Tasso di malfunzionamento ***** [%] 3,5								
		b) (servizio diretto con strutture di altri operatori)	Tasso di malfunzionamento ***** [%]								
		c) (servizio indiretto in modalità CPS)	Tasso di malfunzionamento ***** [%]					Il numeratore si riferisce solo al numero di segnalazioni guasti in CPS ***** [Si/No]			
		NOTE Viene fornito solo servizio diretto con proprie strutture.									
3 - Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	Obbligatorio	a) (servizio diretto con proprie strutture)	T1 = Tempo per cui nel 80% dei casi si ha che il tempo di riparazione t≤T1	T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di riparazione t≤T2	T3 = Tempo di riparazione contrattualmente previsto (standard specifico)	Percentuale dei casi in cui il tempo di riparazione t≤T3 ***** [%]	Orario per prendere gli ordini dal Lunedì al Venerdì	Orario per prendere gli ordini il sabato	Orario per prendere gli ordini la domenica	Accuratezza negli appuntamenti (opzionale)	



		***** [misura in ore]	***** [misura in ore]	***** [misura in ore]		inizi o	fine	inizi o	fine	inizi o	fine				
		44,50	73,50	120	99,45	M	00:00	12:00	M	00:00	12:00	M	00:00	12:00	
						P	12:00	00:00	P	12:00	00:00	P	12:00	00:00	-
	b) (servizio diretto con strutture di altri operatori)	T1 = Tempo per cui nel 80% dei casi si ha che il tempo di riparazione $t \leq T1$ ***** [misura in ore]	T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di riparazione $t \leq T2$ ***** [misura in ore]	T3 = Tempo di riparazione contrattualmente previsto (standard specifico) ***** [misura in ore]	Percentuale dei casi in cui il tempo di riparazione $t \leq T3$ ***** [%]	Orario per prendere gli ordini dal Lunedì al Venerdì inizi o fine		Orario per prendere gli ordini il sabato inizi o fine		Orario per prendere gli ordini la domenica inizi o fine		Accuratezza negli appuntamenti (opzionale)			
						M			M			M			
						P			P			P			
	c) (servizio indiretto in modalità CPS)	T1 = Tempo per cui nel 80% dei casi si ha che il tempo di riparazione $t \leq T1$ ***** [misura in ore]	T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di riparazione $t \leq T2$ ***** [misura in ore]	T3 = Tempo di riparazione contrattualmente previsto (standard specifico) ***** [misura in ore]	Percentuale dei casi in cui il tempo di riparazione $t \leq T3$ ***** [%]	Orario per prendere gli ordini dal Lunedì al Venerdì inizi o fine		Orario per prendere gli ordini il sabato inizi o fine		Orario per prendere gli ordini la domenica inizi o fine		Accuratezza negli appuntamenti (opzionale)			
						M			M			M			
						P			P			P			
	NOTE	Viene fornito solo servizio diretto con proprie strutture.													
4 - Percentuale di chiamate a vuoto	FACOLTATIVO	a) (servizio diretto con proprie strutture) P1 = Percentuale di chiamate a vuoto dirette a numeri nazionali ***** [%]					Metodo di misura a / b / c / d		Numero di campioni (solo per i metodi b, c, d)		In caso di utilizzo del metodo di misura d, descrivere la combinazione utilizzata				

		b) (servizio diretto con strutture di altri operatori)	P1 = Percentuale di chiamate a vuoto dirette a numeri nazionali ***** [%]				Metodo di misura a / b / c / d	Numero di campioni (solo per i metodi b, c, d)	In caso di utilizzo del metodo di misura d, descrivere la combinazione utilizzata	
		c) (servizio indiretto)	P1 = Percentuale di chiamate a vuoto dirette a numeri nazionali ***** [%]				Metodo di misura a / b / c / d	Numero di campioni (solo per i metodi b, c, d)	In caso di utilizzo del metodo di misura d, descrivere la combinazione utilizzata	
NOTE		Viene fornito solo servizio diretto con proprie strutture.								
5 - Tempo di instaurazione della chiamata	FACOLTATIVO	a) (servizio diretto con proprie strutture)	T1 = Tempo medio di instaurazione delle chiamate nazionali ***** [misura in secondi]	T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di instaurazione $t \leq T2$ ***** [misura in secondi]				Metodo di misura a / b / c / d	Numero di campioni (solo per i metodi b, c, d)	In caso di utilizzo del metodo di misura d, descrivere la combinazione utilizzata



		<p>b) (servizio diretto con strutture di altri operatori)</p>	<p>T1 = Tempo medio di instaurazione delle chiamate nazionali ***** [misura in secondi]</p>	<p>T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di instaurazione $t \leq T2$ ***** [misura in secondi]</p>			<p>Metodo di misura a / b / c / d</p>	<p>Numero di campioni (solo per i metodi b, c, d)</p>	<p>In caso di utilizzo del metodo di misura d, descrivere la combinazione utilizzata</p>
		<p>c) (servizio indiretto)</p>	<p>T1 = Tempo medio di instaurazione delle chiamate nazionali ***** [misura in secondi]</p>	<p>T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di instaurazione $t \leq T2$ ***** [misura in secondi]</p>			<p>Metodo di misura a / b / c / d</p>	<p>Numero di campioni (solo per i metodi b, c, d)</p>	<p>In caso di utilizzo del metodo di misura d, descrivere la combinazione utilizzata</p>
		NOTE	Viene fornito solo servizio diretto con proprie strutture.						
6 - Tempi di risposta dei servizi tramite operatore	Obbligatorio	<p>(servizi diretti ed indiretti)</p>	<p>tempo medio di risposta ***** [misura in secondi]</p>	<p>percentuale di chiamate in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi ***** [%]</p>			<p>Metodo di misura a / b</p>	<p>Numero di campioni (solo per metodo b)</p>	
			34	53			a		
		NOTE							



7 - Tempi di risposta dei servizi di assistenza clienti tramite operatore	FACOLTATIVO	(servizi diretti ed indiretti)	tempo medio di risposta ***** [misura in secondi]	percentuale di chiamate in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi ***** [%]			Metodo di misura / b a	Numero di campioni (solo per metodo b)	
		NOTE							
8 - Tempi di risposta dei servizi di consultazione elenchi	Obbligatorio	(servizi di consultazione elenchi)	tempo medio di risposta ***** [misura in secondi]	percentuale di chiamate in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi ***** [%]			Metodo di misura / b a	Numero di campioni (solo per metodo b)	Prezzi applicati o indirizzo della pagina web di pubblicazione dei prezzi
		NOTE	Servizio non fornito.						
9 - Percentuale di telefoni pubblici a pagamento (a monete e schede) in servizio	Obbligatorio	(telefonia pubblica)	Percentuale di telefoni pubblici perfettamente funzionanti ***** [%]				Metodo di misura / b a	Numero di campioni (solo per metodo b)	
		NOTE	Servizio non fornito.						



10 - Fatture contestate	Obbligatorio - (FACOLTATIVO per l'anno 2005)	(servizi diretti e servizi indiretti) operatori che forniscono fatturazione per chiamate verso servizi a sovrapprezzo offerti da soggetti terzi rispetto all'operatore che emette la fattura, su numerazioni assegnate ad altri operatori	percentuale di fatturazioni per cui l'utente ha avanzato dei reclami ***** [%]				In caso vengano emesse fatture uniche per servizi di telefonia fissa e mobili post-pagati indicare la percentuale di fatture di questo tipo rispetto al totale delle fatture emesse ***** [%]			
		(servizi diretti e servizi indiretti) operatori che NON forniscono fatturazione per chiamate verso servizi a sovrapprezzo offerti da soggetti terzi rispetto all'operatore che emette la fattura, su numerazioni assegnate ad altri operatori	percentuale di fatturazioni per cui l'utente ha avanzato dei reclami ***** [%]				In caso vengano emesse fatture uniche per servizi di telefonia fissa e mobili post-pagati indicare la percentuale di fatture di questo tipo rispetto al totale delle fatture emesse ***** [%]			



			0,3						
		NOTE	Viene fornito solo servizio di telefonia fissa.						
11 - Accuratezza delle fatturazione	Obbligatorio	(servizi diretti ed indiretti)	percentuale di fatturazioni contestate che sono risultate errate ***** [%]						
			1,05						
		NOTE							
12 - Tempo di fornitura della Carrier Pre-Selection	Obbligatorio	(servizi indiretti in CPS)	T1 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di fornitura $t \leq T1$ ***** [misura in giorni solari]	T2 = Tempo per cui nel 99% dei casi si ha che il tempo di fornitura $t \leq T2$ ***** [misura in giorni solari]					
		NOTE	Non viene fornito servizio di CPS.						