



Delibera 254/04/CSP – rilevazione indicatori

OPERATORE:	NGI SpA
-	
PERIODO DI RILEVAZIONE DEI DATI:	Intero anno 2014

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		Orario per prendere gli ordini il sabato		Orario per prendere gli ordini la domenica		Accuratezza negli appuntamenti (opzionale)
							inizi o	fine	inizi o	fine	inizi o	fine	
			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	-	
			11,21	12,92	35	96,82							
		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		Orario per prendere gli ordini il sabato		Orario per prendere gli ordini la domenica		Accuratezza negli appuntamenti (opzionale)
							inizi o	fine	inizi o	fine	inizi o	fine	
M			M			M							
							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 ***** [%]									
			3,2									
		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 ***** [misura in ore]	T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di riparazione t≤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≤T3 ***** [%]	Orario per prendere gli ordini dal Lunedì al Venerdì <i>inizi fine</i> <i>o fine</i>	Orario per prendere gli ordini il sabato <i>inizi fine</i> <i>o fine</i>	Orario per prendere gli ordini la domenica <i>inizi fine</i> <i>o fine</i>	Accuratezza negli appuntamenti (opzionale)		

						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	
		44,06	70,2	120	99,45										-
	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 fine o o		Orario per prendere gli ordini il sabato inizi fine o o		Orario per prendere gli ordini la domenica inizi fine o o		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 fine o o		Orario per prendere gli ordini il sabato inizi fine o o		Orario per prendere gli ordini la domenica inizi fine o o		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					

		<p>b) (servizio diretto con strutture di altri operatori)</p>	<p>P1 = Percentuale di chiamate a vuoto dirette a numeri nazionali ***** [%]</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>P1 = Percentuale di chiamate a vuoto dirette a numeri nazionali ***** [%]</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>NOTE</p>	<p>Viene fornito solo servizio diretto con proprie strutture.</p>						
<p>5 - Tempo di instaurazione della chiamata</p>	<p>FACOLTATIVO</p>	<p>a) (servizio diretto con proprie strutture)</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>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>

		c) (servizio indiretto)	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
		NOTE	Viene fornito solo servizio diretto con proprie strutture.						
6 - Tempi di risposta dei servizi tramite operatore	Obbligatorio	(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)	
			37,5	49,6			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 a / b	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 a / b	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 ***** [%]	0,61					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 ***** [%]		



		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 ***** [%]							
			1,2							
		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.							