



Delibera 254/04/CSP – rilevazione indicatori

| | |
|----------------------------------|-----------------------|
| OPERATORE: | EOLO SpA |
| - | |
| PERIODO DI RILEVAZIONE DEI DATI: | Secondo 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 | | 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 | | |
| | | | | | | | | | | | | | |
| | | | 12,2 | 13,71 | 45 | 96 | 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 | | 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 | | 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 ***** [%] 3,6 | | | | | | | | |
| | | 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 | 73,60 | 120 | 99,44 | 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 | 54 | | | 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 a / b | 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 ***** [%] | | | | 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 ***** [%] | | | |



| | | | | | | | | | | | |
|---|--------------|--------------------------------|---|---|--|--|--|--|--|--|--|
| | | | 0,2 | | | | | | | | |
| | | 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 ***** [%] | | | | | | | | |
| | | | 0,5 | | | | | | | | |
| | | 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. | | | | | | | | |