



Delibera 254/04/CSP – rilevazione indicatori

OPERATORE:	EOLO SpA
-	
-	
PERIODO DI RILEVAZIONE DEI DATI:	Intero anno 2017

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 $t \leq T1$ <i>[misura in giorni solari]</i>	T2 = Tempo per cui nel 99% dei casi si ha che il tempo di fornitura $t \leq T2$ <i>[misura in giorni solari]</i>	T3 = Tempo di allacciamento contrattualmente previsto [standard specifico] <i>[misura in giorni solari]</i>	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)
							<i>inizio</i>	<i>fine</i>	<i>inizio</i>	<i>fine</i>	<i>inizio</i>	<i>fine</i>	
			12,5	13,72	45	96	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	-

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 Cometa S.p.A.
 T 02.3700851 – eolo@pec.eolo.it
 eolo.it



		<p>c) (servizio indiretto in modalità CPS)</p>	<p>Tasso di malfunzionamento</p> <p>[%]</p>				<p>Il numeratore si riferisce solo al numero di segnalazioni guasti in CPS</p> <p>[Si/No]</p>							
		NOTE	Viene fornito solo servizio diretto con proprie strutture.											
3 - Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	Obbligatorio	<p>a) (servizio diretto con proprie strutture)</p>	<p>T1 = Tempo per cui nel 80% dei casi si ha che il tempo di riparazione $t \leq T1$</p> <p>[misura in ore]</p>	<p>T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di riparazione $t \leq T2$</p> <p>[misura in ore]</p>	<p>T3 = Tempo di riparazione contrattualmente previsto (standard specifico)</p> <p>[misura in ore]</p>	<p>Percentuale dei casi in cui il tempo di riparazione $t \leq T3$</p> <p>[%]</p>	<p>Orario per prendere gli ordini dal Lunedì al Venerdì</p>		<p>Orario per prendere gli ordini il sabato</p>		<p>Orario per prendere gli ordini la domenica</p>		<p>Accuratezza negli appuntamenti (opzionale)</p>	
			44,5	73,4	120	99,44	M	00:00	12:00	M	00:00	12:00		M
				<p>b) (servizio diretto con strutture di altri operatori)</p>	<p>T1 = Tempo per cui nel 80% dei casi si ha che il tempo di riparazione $t \leq T1$</p> <p>[misura in ore]</p>	<p>T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di riparazione $t \leq T2$</p> <p>[misura in ore]</p>	<p>T3 = Tempo di riparazione contrattualmente previsto (standard specifico)</p> <p>[misura in ore]</p>	<p>Percentuale dei casi in cui il tempo di riparazione $t \leq T3$</p> <p>[%]</p>	<p>Orario per prendere gli ordini dal Lunedì al Venerdì</p>		<p>Orario per prendere gli ordini il sabato</p>		<p>Orario per prendere gli ordini la domenica</p>	

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 Cometa S.p.A.

T 02.3700851 – eolo@pec.eolo.it

eolo.it



						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 $t \leq T1$ <i>[misura in ore]</i>	T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di riparazione $t \leq T2$ <i>[misura in ore]</i>	T3 = Tempo di riparazione contrattualmente previsto (standard specifico) <i>[misura in ore]</i>	Percentuale dei casi in cui il tempo di riparazione $t \leq T3$ <i>[%]</i>	Orario per prendere gli ordini dal Lunedì al Venerdì <i>inizio fine</i>	Orario per prendere gli ordini il sabato <i>inizio fine</i>	Orario per prendere gli ordini la domenica <i>inizio fine</i>	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 <i>[%]</i>				Metodo di misura a / b / c / d	Numero di campioni (<i>solo per i metodi b, c, d</i>)	In caso di utilizzo del metodo di misura d, descrivere la combinazione utilizzata					

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 Cometa S.p.A.
 T 02.3700851 – eolo@pec.eolo.it
 eolo.it



		b) (servizio diretto con strutture di altri operatori)	P1 = Percentuale di chiamate a vuoto dirette a numeri nazionali <i>[%]</i>				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 <i>[%]</i>				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 <i>[misura in secondi]</i>	T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di instaurazione $t \leq T2$ <i>[misura in secondi]</i>			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

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 Cometa S.p.A.

T 02.3700851 – eolo@pec.eolo.it

eolo.it



		b) (servizio diretto con strutture di altri operatori)	T1 = Tempo medio di instaurazione delle chiamate nazionali <i>[misura in secondi]</i>	T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di instaurazione $t \leq T2$ <i>[misura in secondi]</i>			Metodo di misura a / b / c / d	Numero di campioni <i>(solo per i metodi b, c, d)</i>	In caso di utilizzo del metodo di misura d, descrivere la combinazione utilizzata
		c) (servizio indiretto)	T1 = Tempo medio di instaurazione delle chiamate nazionali <i>[misura in secondi]</i>	T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di instaurazione $t \leq T2$ <i>[misura in secondi]</i>			Metodo di misura a / b / c / d	Numero di campioni <i>(solo per i metodi b, c, d)</i>	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 <i>[misura in secondi]</i>	percentuale di chiamate in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi <i>[%]</i>			Metodo di misura a / b	Numero di campioni <i>(solo per metodo b)</i>	
			34	53,55			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 Cometa S.p.A.

T 02.3700851 – eolo@pec.eolo.it

eolo.it



		NOTE								
7 - Tempi di risposta dei servizi di assistenza clienti tramite operatore	FACOLTATIVO	(servizi diretti ed indiretti)	tempo medio di risposta <i>[misura in secondi]</i>	percentuale di chiamate in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi <i>[%]</i>			Metodo di misura a / b	Numero di campioni <i>(solo per metodo b)</i>		
		NOTE								
8 - Tempi di risposta dei servizi di consultazione elenchi	Obbligatorio	(servizi di consultazione elenchi)	tempo medio di risposta <i>[misura in secondi]</i>	percentuale di chiamate in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi <i>[%]</i>			Metodo di misura a / b	Numero di campioni <i>(solo per metodo b)</i>	Prezzi applicati o indirizzo della pagina web di pubblicazione dei prezzi	
		NOTE	Servizio non fornito.							

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 Cometa S.p.A.
 T 02.3700851 – eolo@pec.eolo.it
 eolo.it



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 [%]			

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 Cometa S.p.A.

T 02.3700851 – eolo@pec.eolo.it

eolo.it



		(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 [%] 0,25				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 [%] 0,25		
		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 [%] 0,75						

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 Cometa S.p.A.
 T 02.3700851 – eolo@pec.eolo.it
eolo.it



		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 $t \leq T1$ <i>[misura in giorni solari]</i>	T2 = Tempo per cui nel 99% dei casi si ha che il tempo di fornitura $t \leq T2$ <i>[misura in giorni solari]</i>						
		NOTE	Non viene fornito servizio di CPS.							

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 Cometa S.p.A.
 T 02.3700851 – eolo@pec.eolo.it
eolo.it