

Modello elettronico di cui all'art. 3, comma 1, lett. b) della Delibera n. 104/05/CSP

OPERATORE:	Tiscali Italia S.p.A
PERIODO DI RILEVAZIONE DEI DATI:	1° semestre 2009

Per	Denominazione indicatore	Servizi su cui si applica	Misura	Unità di misura	Valore rilevato	
S/A	Tempo di Attivazione del Servizio Voce	Servizi pre-pagati	percentile 95% del tempo di fornitura	ore		
			percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattuale previsto	%		
		Servizi post-pagati	percentile 95% del tempo di fornitura	ore		
			percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattuale previsto	%		
S/A	Tempo di rinnovo del credito	Servizi pre-pagati	percentile 95% del tempo di ricarica	min	≤ 1	
S/A	Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore (1)	Servizi pre-pagati	Definizione 1: Tempo minimo di navigazione per accedere all'opzione "operatore umano"	media, pesata rispetto alla permanenza di ciascun IVR nel semestre, dei tempi minimi di accesso nell'IVR alla scelta "operatore umano"	sec.	0
			Definizione 2: tempo di risposta dell'operatore umano dopo la selezione da parte dell'utente della scelta che consente di parlare con l'operatore umano	tempo medio di risposta alle chiamate entranti	sec.	4,85
			Definizione 3: Tempo totale di risposta dell'operatore umano (Facoltativa)	percentuali di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 sec.	%	N/A
				tempo medio di risposta alle chiamate entranti	sec.	4,85
		Servizi post-pagati	Definizione 1: Tempo minimo di navigazione per accedere all'opzione "operatore umano"	media, pesata rispetto alla permanenza di ciascun IVR nel semestre, dei tempi minimi di accesso nell'IVR alla scelta "operatore umano"	sec.	
			Definizione 2: tempo di risposta dell'operatore umano dopo la selezione da parte dell'utente della scelta che consente di parlare con l'operatore umano	tempo medio di risposta alle chiamate entranti	sec.	
			Definizione 3: Tempo totale di risposta dell'operatore umano (Facoltativa)	percentuali di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 sec	%	96
				tempo medio di risposta alle chiamate entranti	sec.	
S/A	Tempo di risposta dei servizi di consultazione elenchi	Servizi di consultazione elenchi	tempo medio di risposta alle chiamate entranti	sec.	N/A	
			percentuali di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 sec.	%	N/A	
A	Reclami sugli addebiti	Servizi post-pagati	rapporto tra il numero dei reclami (in forma scritta o in altra forma tracciabile riconosciuta dall'operatore e indicata nella carta dei servizi) ricevuti nel periodo di rilevazione considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo	%		
		Servizi pre-pagati	rapporto tra il numero dei reclami (in forma scritta o in altra forma tracciabile riconosciuta dall'operatore e indicata nella carta dei servizi) riguardanti gli addebiti ricevuti ed il numero medio di SIM/USIM attive nel periodo di rilevazione.	%	-	
A	Accuratezza della fatturazione	Servizi pre-pagati	rapporto tra il numero delle fatture (indipendentemente dal periodo di emissione) oggetto di contestazioni riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi al cliente mediante un'altra fattura con rettifica o una nota di credito emessa nel periodo considerato e il numero totale di fatture emesse nello stesso periodo	%	-	
S/A	Accessibilità al servizio GSM	Definizione 1:	Servizi voce e dati a commutazione di circuito	percentuale di richieste di instaurazione di una connessione, originate o terminate nella rete dell'operatore andate a buon fine	%	99,67
		Definizione 2:	Servizio dati a commutazione di pacchetto	rapporto tra il numero di tentativi di connessione andati a buon fine e il numero totale dei tentativi di connessione	%	99,85
S/A	Probabilità di mantenimento della connessione	servizi voce	percentuale delle connessioni voce instaurate con successo sulla rete GSM o instaurate sulla rete UMTS e passate su quella GSM rilevate sulla propria rete e terminate dopo l'instaurazione della chiamata su esplicita richiesta da parte di uno dei due utenti (ovvero terminali) coinvolti nella conversazione rispetto al numero totale delle chiamate instaurate con successo sulla rete	%	98,82	
S/A	Probabilità di trasferimento degli SMS al centro SMS	servizio dati	percentuale di SMS effettivamente ricevuti dal SMSC rispetto a quelli inviati dall'utenza	%	99,84	

LEGENDA

Per. = Periodicità della rilevazione

S/A = Semestrale ed annuale

A = Annuale

Nota: Tiscali durante il primo semestre 2009 non ha offerto prodotti di telefonia mobile post-pagati.

(1) Attualmente le chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore sono veicolate direttamente verso "l'operatore umano"