

Modello elettronico di cui all'art. 3, comma 1, lett. b) della direttiva emanata con Delibera n. 104/05/CSP del 14 luglio 2005

OPERATORE: Tiscali Italia S.p.A.

Anno di riferimento: <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">2016</span>	Periodo di rilevazione dei dati:	1° SEM.	
		2° SEM.	
		ANNO Intero	x

Per.	Denominazione indicatore	servizi cui si applica	Misura	Unità di misura	Valore rilevato
S/A	Tempo di attivazione del servizio	servizi pre-pagati	percentile 95% del tempo di fornitura	ore	
			percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	
		servizi post-pagati	percentile 95% del tempo di fornitura	ore	
			percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	
S/A	Tempo di rinnovo del credito	servizi pre-pagati	percentile 95% del tempo di ricarica	minuti	≤ 1

Modello elettronico di cui all'art. 3, comma 1, lett. b) della direttiva emanata con Delibera n. 104/05/CSP del 14 luglio 2005

OPERATORE: Tiscali Italia S.p.A.

Anno di riferimento:	<span style="background-color: yellow;">2016</span>	Periodo di rilevazione dei dati:	1° SEM.	
			2° SEM.	
			ANNO Intero	<span style="background-color: yellow;">x</span>

Per.	Denominazione indicatore		servizi cui si applica	Misura	Unità di misura	Valore rilevato
S/A	Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore	<u>Definizione 1</u> ): tempo minimo di navigazione per accedere alla opzione "operatore umano".	servizi pre - pagati	Media, pesata rispetto alla permanenza di ciascun IVR nel semestre, dei tempi minimi di accesso nell'IVR alla scelta "operatore umano"	sec	<span style="background-color: yellow;">27</span>
		<u>Definizione 2</u> ): tempo di risposta dell'operatore umano dopo la selezione, da parte dell'utente, della scelta che consente di parlare con l'operatore umano.		servizi pre - pagati	tempo medio di risposta alle chiamate entranti	sec
		<u>Definizione 3</u> ): Tempo totale di risposta dell'operatore umano. <b>FACOLTATIVA</b>	servizi pre - pagati		percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 sec.	%
				tempo medio di risposta alle chiamate entranti	sec	
		percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 sec.	servizi pre - pagati	percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 sec.	%	
		<u>Definizione 1</u> ): tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta "operatore umano".	servizi post - pagati	Media, pesata rispetto alla permanenza di ciascun IVR nel semestre, dei tempi minimi di accesso nell'IVR alla opzione "operatore umano"	sec	
		percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 sec.	servizi post - pagati	percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 sec.	%	
percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 sec.	servizi post - pagati	percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 sec.	%			
					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	<span style="background-color: yellow;">N/A</span>
				percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	<span style="background-color: yellow;">N/A</span>
A	Reclami sugli addebiti	<u>Definizione 1</u> ): percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo	servizi post-pagati	rapporto tra 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 delle fatture emesse nello stesso periodo	%	<span style="background-color: yellow;">0,94</span>
		<u>Definizione 2</u> ): rapporto tra il numero di reclami riguardanti gli addebiti ricevuti ed il numero medio di SIM/USIM attive nel periodo di rilevazione	servizi pre-pagati	rapporto tra numero dei reclami (in forma scritta o in altra forma tracciabile riconosciuta dall'operatore e indicata nella carta dei servizi) riguardanti gli addebiti nel periodo di rilevazione considerato ed il numero medio di SIM/USIM attive nello stesso periodo	%	
A	Accuratezza della fatturazione		servizi post-pagati	rapporto tra numero di 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 od una nota di credito emessa nel periodo considerato ed il numero di fatture emesse nello stesso periodo	%	<span style="background-color: yellow;">1,92</span>
S/A	Accessibilità al servizio GSM	<u>Definizione 1</u> ):	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, valutate sulla base di quanto previsto dall'art. 5, co.1, lett. b).	%	
		<u>Definizione 2</u> ):	servizi 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, valutati sulla base di quanto previsto dall'art.5, co. 1, lett. b)	%	

Modello elettronico di cui all'art. 3, comma 1, lett. b) della direttiva emanata con Delibera n. 104/05/CSP del 14 luglio 2005

OPERATORE: Tiscali Italia S.p.A.

Anno di riferimento: 2016	Periodo di rilevazione dei dati:	1° SEM.	
		2° SEM.	
		ANNO Intero	x

Per.	Denominazione indicatore	servizi cui si applica	Misura	Unità di misura	Valore rilevato
S/A	Probabilità di mantenimento della connessione	servizi voce	percentuale delle connessioni instaurate <u>terminate</u> con successo sulla rete GSM o sulla rete UMTS e passate su quella GSM rilevate sulla propria rete e terminate dopo l'instaurazione della chiamata su esplicita richiesta <u>del chiamante o del chiamato</u> di uno dei terminali, valutata sulla base di quanto previsto dall'art. 5, co. 1, lett. b).	%	
S/A	Probabilità di trasferimento degli SMS al centro SMS	servizi mobili SMS	percentuale di SMS effettivamente ricevuti dal SMSC rispetto a quelli inviati dall'utenza, valutata sulla base di quanto previsto dall'art. 5, co. 1, lett. b).	%	

**LEGENDA**

Per. = Periodicità della rilevazione

S/A = Semestrale ed annuale

A = Annuale