OPERATORE: Tiscali Italia S.p.A

PERIODO DI RILEVAZIONE DEI DATI: 1° semestre 2009

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 tsT1 ***** *[misura in giorni solari]*	T2 = Tempo per cui nel 99% dei casi si ha che il tempo di fornitura tsT2 ***** *[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 *inizio* *fine* M P	Orario per prendere gli ordini il sabato *inizio* *fine* M P	Orario per prendere gli ordini la domenica *inizio* *fine* M P	Accuratezza negli appuntamenti (opzionale)
			N.A.	N.A.	N.A.	N.A.				
		b) (servizio diretto con strutture di altri operatori)	T1 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di fornitura tsT1 ***** *[misura in giorni solari]*	T2 = Tempo per cui nel 99% dei casi si ha che il tempo di fornitura tsT2 ***** *[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 *inizio* *fine* M 0:00 12:00 P 12:00 0:00	Orario per prendere gli ordini il sabato *inizio* *fine* M 0:00 12:00 P 12:00 0:00	Orario per prendere gli ordini la domenica *inizio* *fine* M 0:00 12:00 P 12:00 0:00	Accuratezza negli appuntamenti (opzionale)
			37	41	70	99,78				
		NOTE	Tiscali offre il servizi solo in aree con copertura ULL							
2 - Tasso di malfunzionamento per linea di accesso	**Obbligatorio**	a) (servizio diretto con proprie strutture)	Tasso di malfunzionamento ***** *[%]*							
			N.A.							
		b) (servizio diretto con strutture di altri operatori)	Tasso di malfunzionamento ***** *[%]*							
			5,52							
		c) (servizio indiretto in modalità CPS)	Tasso di malfunzionamento ***** *[%]*				Il numeratore si riferisce solo al numero di segnalazioni guasti in CPS ***** *[Si/No]*			
			-							
		NOTE	Tiscali offre il servizio solo nel caso di copertura ULL. Non sono stati riscontrati problemi di malfunzionamento della funzionalità di carrier pre-selection tali da renderne significativa la misurazione.							
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 tsT1 ***** *[misura in ore]*	T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di riparazione tsT2 ***** *[misura in ore]*	T3 = Tempo di riparazione contrattualmente previsto (standard specifico) ***** *[misura in ore]*	Percentuale dei casi in cui il tempo di riparazione tsT3 ***** *[%]*	Orario per prendere gli ordini dal Lunedì al Venerdì *inizio* *fine* M P	Orario per prendere gli ordini il sabato *inizio* *fine* M P	Orario per prendere gli ordini la domenica *inizio* *fine* M P	Accuratezza negli appuntamenti (opzionale)
			N.A.	N.A.	N.A.	N.A.				
		b) (servizio diretto con strutture di altri operatori)	T1 = Tempo per cui nel 80% dei casi si ha che il tempo di riparazione tsT1 ***** *[misura in ore]*	T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di riparazione tsT2 ***** *[misura in ore]*	T3 = Tempo di riparazione contrattualmente previsto (standard specifico) ***** *[misura in ore]*	Percentuale dei casi in cui il tempo di riparazione tsT3 ***** *[%]*	Orario per prendere gli ordini dal Lunedì al Venerdì *inizio* *fine* M 0:00 12:00 P 12:00 0:00	Orario per prendere gli ordini il sabato *inizio* *fine* M 0:00 12:00 P 12:00 0:00	Orario per prendere gli ordini la domenica *inizio* *fine* M 0:00 12:00 P 12:00 0:00	Accuratezza negli appuntamenti (opzionale)
			92	283						
		c) (servizio indiretto in modalità CPS)	T1 = Tempo per cui nel 80% dei casi si ha che il tempo di riparazione tsT1 ***** *[misura in ore]*	T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di riparazione tsT2 ***** *[misura in ore]*	T3 = Tempo di riparazione contrattualmente previsto (standard specifico) ***** *[misura in ore]*	Percentuale dei casi in cui il tempo di riparazione tsT3 ***** *[%]*	Orario per prendere gli ordini dal Lunedì al Venerdì *inizio* *fine* M P	Orario per prendere gli ordini il sabato *inizio* *fine* M P	Orario per prendere gli ordini la domenica *inizio* *fine* M P	Accuratezza negli appuntamenti (opzionale)
			-	-						
		NOTE	Tiscali offre il servizio solo nel caso di copertura ULL. Non sono stati riscontrati problemi di malfunzionamento della funzionalità di carrier pre-selection tali da renderne significativa la misurazione.							
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								
5 - Tempo di instaurazione e 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 tsT2 ***** *[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	
			-	-						
		b) (servizio diretto con strutture di altri operatori)	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 tsT2 ***** *[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	
			-	-						
		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 tsT2 ***** *[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								
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 a / b	Numero di campioni *(solo per metodo b)*		
			142,92	36			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								
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								
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 ***** *[%]*			
			0,47				N.A.			
		(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 ***** *[%]*			
			-							
		NOTE								
11 - Accuratezza delle fatturazione	**Obbligatorio**	(servizi diretti ed indiretti)	percentuale di fatturazioni contestate che sono risultate errate ***** *[%]*							
			0,199							
		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 tsT1 ***** *[misura in giorni solari]*	T2 = Tempo per cui nel 99% dei casi si ha che il tempo di fornitura tsT2 ***** *[misura in giorni solari]*						
			20	20						
		NOTE								

Legenda

- Le caselle da riempire sono quelle con lo sfondo giallo (per le misure e le relative indicazioni obbligatorie) e quelli con sfondo celeste (per eventuali note)

- Gli orari richiesti devono essere forniti nel formato ora e minuti separati da un punto **[hh.mm]** come nell'esempio che segue:
  Nel caso di orario continuato, l'ora di *fine* orario della **mattina** coincide con l'ora di *inizio* orario del **pomeriggio.**

	inizio orario ↓	fine orario ↓
	inizio	*fine*
mattina → M	9:30	13:00
pomeriggio → P	14:00	17:30

NB. Il presente modello ha carattere provvisorio. Eventuali proposte migliorative possono essere inviate all'indirizzo di posta elettronica