

Delibera 254/04/CSP – rilevazione indicatori

OPERATORE:	Hellotel Telecomunicazioni srl

PERIODO DI RILEVAZIONE DEI DATI:	Secondo Semestre 2017
--	-----------------------

DENOM. INDICATORE / SERVIZIO CUI SI APPLICA			MISURE				INDICAZIONI OBBLIGATORIE									
Tempo di fornitura del servizio	Obbligatorio	a) (servizio diretto con proprie strutture)	T1 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di fornitura t≤T1 ***** [misura in giorni solari]	T2 = Tempo per cui nel 99% dei casi si ha che il tempo di fornitura t≤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)			
							inizio	fine	inizio	fine	inizio	fine				
							M	00:00	12:00	M	00:00	12:00		M	00:00	12:00
1			13,1	13,95	46	95	P	12:00	00:00	P	12:00	00:00	-			

2

		46,50	74,50	120	99,30	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 Percentuale dei contrattualment eprevisto (standard specifico) ***** [%][misura in ore]	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 i (opzionale)	
							inizio	fine		inizio	fine		inizio		fine
			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 contrattualment eprevisto (standard specifico) ***** [misura in ore]	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 i (opzionale)	
							inizio	fine		inizio	fine		inizio		fine
			M			M			M						
						P			P			P			
		NOTE	Viene fornito solo servizio diretto con proprie strutture.												

Pe chi re am nt ate ua la e vu di ot o 4	FA CO LT AT IV O	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.							
Tempo di installazione e della	FACOLTATIVO	a) (servizio diretto con proprie strutture)	T1 = Tempo medi 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	
		b) (servizio diretto con strutture di altri operatori)	T1 = Tempo medi 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	

	c) (servizio indiretto)	T1 = Tempo mediodi instaurazione delle chiamate nazionali ***** [misura in secondi]	T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di instaurazione è $t \leq T2$ ***** [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	
	NOTE	Viene fornito solo servizio diretto con proprie strutture.							

tra te mi mp te i di ris po op sta era de itor sere vizi	Ob bli gat ori o	(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)		
			36	55.6			a			

		NOTE								
Tempi di risposta dei servizi di assistenza operativa	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								
7										

Tempi di risposta dei consulenti e degli operatori	Obbligatorio	(servizi di consultazione e 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	
--	--------------	--------------------------------------	--	---	--	--	------------------------	--	---	--

nc
hi

		NOTE	Servizio non fornito							
Pe rce nt me ual nt e o di (a tel mo efone ni te pu e bb sch ici ed a e) in 9	Ob bli gat ori o	(telefonia pubblica)	Percentuale di telefoni pubblici perfettamente funzionanti ***** [%]				Metodo di misura a / b	Numero di campioni (solo per metodo b)		
		NOTE	Servizio non fornito.							

Fat tur e co nt est ate 10	l'a nn o 20 05) LT AT IV O pe r Ob bli gat ori o	(servizi diretti e servizi indiretti) operatori che forniscono fatturazione per chiamate verso servizi a sovrapprezzo offerti da	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 *****			
---	---	--	--	--	--	--	--	--	--	--

		soggetti terzi rispetto all'operatore che emette la fattura, su numerazioni assegnate ad altri operatori						[%]			

	(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 ***** [%]				
		0.3								

		NOTE	Viene fornito solo servizio di telefonia fissa.							
Ac cur atefat zzatur delazi le on e 11	Ob bli gat ori o	(servizi diretti ed indiretti)	percentuale di fatturazioni contestate che sono risultate errate ***** [%]							
			0.8							
		NOTE								
Te mp Pr o di for nit ur a del ion la Ca rri er 12	Ob bli gat ori o	(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.							