Delibera 254/04/CSP – rilevazione indicatori

OPERATORE:	**Hellotel Telecomunicazioni srl**

PERIODO DI RILEVAZIONE DEI DATI:	Secondo Semestre 2018

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≤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 *inizio* *fine*			Orario per prendere gli ordini il sabato *inizio* *fine*			Orario per prendere gli ordini la domenica *inizio* *fine*			Accuratezza negli appuntamenti (opzionale)
							M	00:00	12:00	**M**	00:00	12:00	**M**	00:00	12:00	
			13,1	13,95	46	95	**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 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 il tempo massimo contrattualmente previsto ***** *[%]*	Orario per prendere gli ordini dal Lunedì al Venerdì	*inizio*	*fine*	Orario per prendere gli ordini il sabato	*inizio*	*fine*	Orario per prendere gli ordini la domenica	*inizio*	*fine*	Accuratezza negli appuntamenti (opzionale)
							M			**M**			**M**			
							P			**P**			**P**			
		NOTE	Viene fornito solo servizio diretto con proprie strutture.													
2 - Tasso di malfunzionamento per linea di accesso	**Obbligatorio**	**a)** (servizio diretto con proprie strutture)	Tasso di malfunzionamento ***** *[%]* 2,9													
		b) (servizio diretto con strutture di altri operatori)	Tasso di malfunzionamento ***** *[%]*													

		c) (servizio indiretto in modalità CPS)	Tasso di malfunzionamento ***** *[%]*				Il numeratore si riferisce solo al numero di segnalazioni guasti in CPS ***** *[Si/No]*								
		NOTE	Viene fornito solo servizio diretto con proprie strutture.												
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 t≤T1 ***** *[misura in ore]*	T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di riparazione t≤T2 ***** *[misura in ore]*	T3 = Tempo di riparazione contrattualmente previsto (standard specifico) ***** *[misura in ore]*	Percentuale dei casi in cui il tempo di riparazione t≤T3 ***** *[%]*	Orario per prendere gli ordini dal Lunedì al Venerdì *inizio* *fine*			Orario per prendere gli ordini il sabato *inizio* *fine*			Orario per prendere gli ordini la domenica *inizio* *fine*			Accuratezza negli appuntamenti (opzionale)
							M	00:00	12:00	**M**	00:00	12:00	**M**	00:00	12:00	
			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≤T1 ***** *[misura in ore]*	T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di riparazione t≤T2 ***** *[misura in ore]*	T3 = Tempo di riparazione contrattualmente previsto (standard specifico) *****	Percentuale dei casi in cui il tempo di riparazione t≤T3 ***** *[%] [misura in ore]*	Orario per prendere gli ordini dal Lunedì al Venerdì	*inizio*	*fine*	Orario per prendere gli ordini il sabato	*inizio*	*fine*	Orario per prendere gli ordini la domenica	*inizio*	*fine*	Accuratezza negli appuntamenti (opzionale)
							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≤T1 ***** *[misura in ore]*	T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di riparazione t≤T2 ***** *[misura in ore]*	T3 = Tempo di riparazione contrattualmente previsto (standard specifico) ***** *[misura in ore]*	Percentuale dei casi in cui il tempo di riparazione t≤T3 ***** *[%]*	Orario per prendere gli ordini dal Lunedì al Venerdì	*inizio*	*fine*	Orario per prendere gli ordini il sabato	*inizio*	*fine*	Orario per prendere gli ordini la domenica	*inizio*	*fine*	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 ***** *[%]*				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.							
5 - Tempo di instaurazione 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 t≤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 medio di instaurazione delle chiamate nazionali ***** *[misura in secondi]*	T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di instaurazione t≤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 medio di instaurazione delle chiamate nazionali ***** *[misura in secondi]*	T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di instaurazione t≤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.							

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)*		
			36	**55.6**			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	Servizio non fornito .							

9 - Percentuale di telefoni pubblici a pagamento (a monete e schede) in	**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	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 ***** *[%]*			

		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.							

11 - Accuratezza delle fatturazione	**Obbligatorio**	(servizi diretti ed indiretti)	percentuale di fatturazioni contestate che sono risultate errate ***** *[%]* **0.8**							
		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≤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]*						
		NOTE	Non viene fornito servizio di CPS.							