

Delibera 254/04/CSP – rilevazione indicatori

OPERATORE:	Hellotel Telecomunicazioni srl

PERIODO DI RILEVAZIONE DEI DATI:	Secondo Semestre 2019
--	-----------------------

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			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	00:00	12:00	M	00:00	12:00	M	00:00	12:00		-			
			P	12:00	00:00	P	12:00	00:00	P	12:00	00:00					
			13,1	13,95	46	95										

		b) (servizio diretto con strutture di altri operatori)	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]	T3 = Tempo di allacciamento contrattualmente e previsto [standard specifico] ***** [misura in giorni solari]	Percentuale di casi per cui l'allacciamento è eseguito entro il tempo massimo contrattualmente e previsto ***** [%]	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			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 malfunzionament o ***** [%] 2,9								
		b) (servizio diretto con strutture di altri operatori)	Tasso di malfunzionament o ***** [%]								

		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 $t \leq T1$ ***** [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 contrattualmente previsto (standard specifico) ***** [misura in ore]	Percentuale dei casi in cui il tempo di riparazione $t \leq T3$ ***** [%]	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 0 0	M 00:00 12:00 0 0	M 00:00 12:00 0 0				
			46,50	74,50	120	99,30	P 12:00 00:00 0 0	P 12:00 00:00 0 0	P 12:00 00:00 0 0	-			

	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 e previsto (standard specifico) ***** [misura in ore]	di riparazione casi in cui il tempo di riparazione $t \leq T3$ ***** [%] [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 e previsto (standard specifico) ***** [misura in ore]	Percentuale dei casi in cui il tempo di riparazione $t \leq T3$ ***** [%]	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.										

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	

5 - Tempo di instaurazione della chiamata	FACOLTATIVO	NOTE	Viene fornito solo servizio diretto con proprie strutture.							
		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 e $t \leq T2$ ***** [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 medio di instaurazione delle chiamate nazionali ***** [misura in secondi]	T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di instaurazione e $t \leq T2$ ***** [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 medio di instaurazione delle chiamate nazionali ***** <i>[misura in secondi]</i>	T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di instaurazione $t \leq T2$ ***** <i>[misura in secondi]</i>			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 ***** <i>[misura in secondi]</i>	percentuale di chiamate in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi ***** <i>[%]</i>			Metodo di misura a / b	Numero di campioni <i>(solo per metodo b)</i>		
NOTE											

8 - Tempi di risposta dei servizi di consultazione elenchi		Obbligatorio	(servizi di consultazioni 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
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 $t \leq T1$ ***** [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.							