Delibera 254/04/CSP – rilevazione indicatori

		TELEMAR S.P.A.
	.OPERATORE:	via Enrico Femi 235 - 36100 Vicenza (VI)
Ì	PERIODO DI	
ı	RILEVAZIONE	Primo Semestre 2020
ı	DEI DATI:	

DEN	DENOM. INDICATORE / MISURE						INDICAZIONI OBBLIGATORIE									
SER	VIZIO CU	II SI APPLICA	T1 = Tempo per cui	T2 = Tempo	T3 = Tempo di	Percentuale di casi		o per pre								
ento iniziale	ha che il tempo di fornitura tET1 ha che il tempo di a) (servizio misura in giorni dicette con misura in giorni fornitura tET2 servizio misura in giorni fornitura tET2 servizio ser						pre M	Orario ndere g il saba inizio	li ordini			er prendere gli domenica fine	Accuratezza negli appuntament i (opzionale)			
ıcciam	•		42,00	50,00	60,00	96,00	P	14:00	18:00	P			P			-
1 - Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale	Obbligatorio	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 contrattualment e previsto [standard specifico] ***** [misura in giorni solari]	Percentuale di casi per cui l'allacciamento è eseguito entro il tempo massimo contrattualment e previsto ***** [%]	ı	o per pre ini dal Lu Venerd	unedì al	pre	Orario ndere g il saba inizio	li ordini	(er prendere gli domenica fine	Accuratezza negli appuntament i (opzionale)
							P			P			P			
		NOTE	Viene fornito solo sei	vizio diretto cor	n proprie strutture.											
				· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	· proprie structure.											
oss		a) (servizio diretto con proprie strutture)	Tasso di malfunzionament o ***** [%]													
2 - Tasso di malfunzionamento per linea di accesso	Obbligatorio	b) (servizio diretto con strutture di altri operatori)	Tasso di malfunzionament o ***** [%]													
2 - Tasso di malfunzi		c) (servizio indiretto in modalità CPS)	Tasso di malfunzionament o ***** [%]				rife r	imeratore si risce solo al umero di azioni guasti in CPS ***** [Si/No]								
		NOTE	Viene fornito solo sei	vizio diretto cor	n proprie strutture.											
		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 t≤T2 ****** [misura in	T3 = Tempo di riparazione contrattualment e previsto (standard specifico) ****** [misura in ore]	Percentuale dei casi in cui il tempo di riparazione t≤T3 ***** [%]	ı	o per pre ini dal Lu Venerd inizio	unedì al		Orario ndere g il saba inizio	li ordini	Ι '		er prendere gli domenica fine	Accuratezza negli appuntament i (opzionale)
menti			35,00	ore] 49,00	216	99,50	Р	14:00	18:00	Р			Р			-

1 6 1	ı				l "		I			_			_			
3 - Tempo di riparazione dei malfunziona		b) (servizio diretto con	T1 = Tempo per cui	T2 = Tempo	T3 = Tempo di	Percentuale dei	1	o per pr			Orario	per li ordini			er prendere gli domenica	Accuratezza
L Zun		strutture di	nel 80% dei casi si ha che il tempo di	per cui nel 95% dei casi si	riparazione contrattualment e	casi in cui il tempo di riparazione t≤T3	gii oru	Venerd		pre	il saba			Ji ullil la	domenica	negli appuntament i
nalf		strutture ur	riparazione t≤T1	ha che il	previsto (standard	arriparazione (213		Venera			11 3000					(opzionale)
ei l	eri i			tempo di	specifico)											(0,0000000)
e	gat			rinarazione			1									
zior	Obbligatorio	altri	****	t≤T2 *****	****	****		inizio	fine		inizio	fine		inizio	fine	
ara	0	operatori)	[misura in ore]	[misura in ore]	[misura in ore]	[%]	м			м			М			-
=				orej .			IVI			IVI			IVI			
0							Р			Р			Р			
e		c) (servizio	T1 = Tempo per cui	T2 = Tempo	T3 = Tempo di	Percentuale dei	Orari	o per pr	endere		Orario	ner				Accuratezza
÷		indiretto in	nel 80% dei casi si	per cui nel	riparazione	casi in cui il tempo	1	ini dal L		pre		li ordini	Ι,		er prendere gli	negli
"		modalità CPS)	ha che il tempo di	95% dei casi si	contrattualment e	di riparazione t≤T3		Venerd	ì		il saba	to	l		domenica	appuntament i
			riparazione t≤T1	ha che il	previsto (standard	****										(opzionale)
			*****	tempo di riparazione	specifico) ****	[%]										
			[misura in ore]	t≤T2 *****	[misura in ore]			inizio	fine		inizio	fine		inizio	fine	
				[misura in	[misura m ore]		м			М			М			
				orel												
							P			Р			Р			
		NOTE	Viene fornito solo sei	vizio diretto co	n proprie strutture.	<u>l</u>				<u> </u>						•
			P1 = Percentuale di				Met	odo di n	nisura		Numer	o di		In caso (di utilizzo del	
			chiamate a vuoto				a	/b/c/	d d		pioni (s				di misura d,	
		a) (servizio	dirette a numeri							l in	netodi b	, c, d)			crivere la	
		diretto con	nazionali ****											combinazione utilizzata		
		proprie	[%]													
		strutture)	[]													
															1	
) to			D1 Dansartusla di				24-4				Norman	- d:			di utilizzo del	
4 - Percentuale di chiamate a vuoto		P1 = Percentuale di chiamate a vuoto		Metodo di misura a / b / c / d			Numero di campioni (solo per				in caso (metodo					
te a	0/	b) (servizio	dirette a numeri				`	, 5, 0,	u		netodi b				crivere la	
l ma		diretto con	nazionali									, ., .,	cc		ione utilizzata	
l ig	.ATI	strutture di altri	****													
i g	FACOLTATIVO	operatori)	[%]													
na l	FAC															
l seu																
Per			P1 = Percentuale di				1	odo di n			Numer				di utilizzo del	
4		c) (servizio indiretto)	chiamate a vuoto dirette a numeri				*	/b/c/	ď		npioni <i>(s</i>				di misura d, crivere la	
			nazionali							l '''	netodi b	, c, u)			ione utilizzata	

			[%]													
																•
		NOTE	Viene fornito solo													
			servizio diretto con	T == =		1										
			T1 = Tempo medio di instaurazione	T2 = Tempo			1	odo di n		1	Numer		l		di utilizzo del di misura d,	
			delle chiamate	per cui nel 95% dei casi si			'	i/b/c/	u		npioni (s netodi b				crivere la	
			nazionali	ha che il						l '"		, 0, 4,	cc		ione utilizzata	
		a) (servizio diretto con	***** [misura in	tempo di												
		proprie	secondi]	instaurazion e												
		strutture)		t≤T2 *****												
		·		fmisura in												
				cecondil]											
				T2 = Tempo		1	Met	odo di n	nisura		Numer	o di		In caso	di utilizzo del	
			T1 = Tempo	per cui nel				/b/c/		can	npioni (s	solo per			di misura d,	
ta										ir	netodi b	, c, d)			crivere la	
ams			medio di	95% dei casi									cc	ombinaz	ione utilizzata	
š		b) s ervizio	instaurazione delle	si ha che il												
ella		diretto con	chiamate nazionali	tempo di instaurazion												
l ed	9	strutture di altri		e t≤T2												
zior	IATI	operatori)														
ınıa	FACOLTATIVO		[misura in	****												
nsta	FAC		secondi]	[misura in												
5 - Tempo di instaurazione della chiamata				secondi]						<u> </u>			L]
du				T2 T				,		F		1.			11 111 111	
Te			T1 - Tompo	T2 = Tempo			1	odo di n ı / b / c /		Can	Numer npioni (s				di utilizzo del di misura d,	
۱ ب			T1 = Tempo	per cui nel			'	, , , , ,	u		netodi b				crivere la	
			medio di	95% dei casi						"		/ -/	cc		ione utilizzata	
' '	1	1	1	1	ı	1	1									1

		c) (servizio indiretto)	instaurazione delle chiamate nazionali	si ha che il tempo di						
			****	instaurazion e t≤T2						
			[misura in secondi]	***** [misura in secondi]						
		NOTE	Viene fornito solo ser	vizio diretto cor	n proprie strutture.					
npi di risposta dei servizi e operatore	Obbligatorio	(servizi diretti ed indiretti)		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)		
- Ter			16	58,00			a			
a tr	1	NOTE		percentuale		I		I		I
7 - Tempi di risposta dei servizi di assistenza se - Tempi di risposta dei servizi clienti tramite operatore tramite operatore	FACOLTATIVO	(servizi diretti ed indiretti)	tempo medio di risposta ***** [misura in secondi]	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)		
empi				[%]						
7-T		NOTE								<u> </u>
		11012	tempo medio di	percentuale di						
8 - Tempi di risposta dei servizi di consultazione elenchi	Obbligatorio	(servizi di consultazion e elenchi)	risposta ***** [misura in secondi]	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	
º 8		NOTE	Servizio non fornito.							
		NOTE	Percentuale di				I	<u> </u>		
9 - Percentuale di telefoni pubblici a pagamento (a	Obbligatorio	(telefonia pubblica)	telefoni pubblici perfettamente funzionanti ***** [%]				Metodo di misura a / b	Numero di campioni (solo per metodo b)		
6 9		NOTE	Servizio non fornito.	<u> </u>		I		Г		
10 - Fatture contestate	(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 ****** [%]			
 10 - Fatt	- (F¢									

	١.,	"(servizi diretti e	percentuale di				In caso vengano		
	'š	""servizi	fatturazioni per cui				emesse fatture uniche		
	Obbligatorio	indiretti)""	l'utente ha avanzato				per servizi di telefonia		
	≝	operatori che	dei reclami *****				fissa e mobili post-		
	용	""NON	[%]				pagati indicare la		
		forniscono""	(· -)				percentuale di fatture		
		fatturazione per					di questo tipo rispetto		
		chiamate verso					al totale delle fatture		
		servizi a							
							emesse ****		
		sovrapprezzo					fo/1		
		offerti da	0,1						
		soggetti terzi							
		rispetto							
		NOTE	Viene fornito solo ser	vizio di telefoni	La fissa.			<u> </u>	<u> </u>
-	 	-	percentuale di			I		Г	
			percentuale ui						
<u>_u</u>			6.11						
 			fatturazioni						
za			contestate che						
tez	و ا	(servizi	sono risultate						
5 E	Ē	diretti ed	errate						
Acc az	gai	indiretti)	****						
11 - Accuratezza delle fatturazione	Obbligatorio		[%]						
11 fa	5		0,10						
	<u> </u>	NOTE							
Ι.			T1 = Tempo per cui	T2 = Tempo					
E			nel 95% dei casi si	per cui nel					
=			ha che il tempo di	99% dei casi si					
ΪĒ			fornitura t≤T1	ha che il					
၂ဒီ			****	tempo di					
₩	은	(servizi indiretti	[misura in giorni	fornitura t≤T2					
۱ğ.	유	1 '	solari]	****					
l ž	<u> </u>	in CPS)		[misura in					
ΙĒ	Obbligatorio			giorni solari]					
<u>ē</u>	`								
١١٥									
٦									
₽ ĕ									
12 - Tempo di fornitura della Carrier Pre- Selection		NOTE	Non viene fornito ser	vizio di CPS		l	l	L	Ь Н
1 S		INOIL	INOT VICINE TOTTILLO SET	VIZIO UI CF3.					