

Modello elettronico di cui all'art. 3, comma 1, lett. B) della direttiva emanata con Delibera n. 254/04/CSP del 10 novembre 2004

| | |
|----------------------------------|-----------------|
| OPERATORE/RESELLER: | CONNESI SPA |
| PERIODO DI RILEVAZIONE DEI DATI: | I SEMESTRE 2020 |

| DENOM. INDICATORE / SERVIZIO CUI SI APPLICA | MISURE | INDICAZIONI OBBLIGATORIE | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| | | Orario per prendere gli ordini dal Lunedì al Venerdì | Orario per prendere gli ordini il sabato | Orario per prendere gli ordini la domenica | | | | |
| 1 - Tempo di fornitura dall'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] N/A | T2 = Tempo per cui nel 99% dei casi si ha che il tempo di fornitura tsT2 ***** [misura in giorni solari] N/A | T3 = Tempo di allacciamento contrattualmente previsto (standard specifico) ***** [misura in giorni solari] N/A | Percentuale di casi per cui l'allacciamento è eseguito entro la data concordata con il cliente ***** [%] N/A | Orario per prendere gli ordini dal Lunedì al Venerdì M 09:00 13:00 P 14:30 18:00 | Orario per prendere gli ordini il sabato M P | Orario per prendere gli ordini la domenica M P | Accuratezza negli appuntamenti (opzionale) |
| | 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] 4 | T2 = Tempo per cui nel 99% dei casi si ha che il tempo di fornitura tsT2 ***** [misura in giorni solari] 7 | T3 = Tempo di allacciamento contrattualmente previsto (standard specifico) ***** [misura in giorni solari] 45 | Percentuale di casi per cui l'allacciamento è eseguito entro il tempo massimo contrattualmente previsto ***** [%] 95 | Orario per prendere gli ordini dal Lunedì al Venerdì M 09:00 13:00 P 14:30 18:00 | Orario per prendere gli ordini il sabato M P | Orario per prendere gli ordini la domenica M P | Accuratezza negli appuntamenti (opzionale) |
| | NOTE | | | | | | | |
| 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 ***** [%] 0.17% | | | | | | | |
| | c) (servizio indiretto in modalità CPS) Tasso di malfunzionamento ***** [%] N/A | | | | Il numeratore si riferisce solo al numero di segnalazioni guasti in CPS ***** [Si/No] | | | |
| NOTE | | | | | | | | |

Modello elettronico di cui all'art. 3, comma 1, lett. B) della direttiva emanata con Delibera n. 254/04/CSP del 10 novembre 2004

| | |
|----------------------------------|-----------------|
| OPERATORE/RESELLER: | CONNESI SPA |
| PERIODO DI RILEVAZIONE DEI DATI: | I SEMESTRE 2020 |

| DENOM. INDICATORE / SERVIZIO CUI SI APPLICA | MISURE | INDICAZIONI OBBLIGATORIE | | | | | | |
|---|--|--|--|--|--|--|---|--|
| | | Orario per prendere gli ordini dal Lunedì al Venerdì | Orario per prendere gli ordini il sabato | Orario per prendere gli ordini la domenica | | | | |
| 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] N/A | T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di riparazione tsT2 ***** [misura in ore] N/A | T3 = Tempo di riparazione contrattualmente previsto (standard specifico) ***** [misura in ore] N/A | Percentuale dei casi in cui il tempo di riparazione tsT3 ***** [%] N/A | Orario per prendere gli ordini dal Lunedì al Venerdì M 09:00 13:00 P 14:30 18:00 | Orario per prendere gli ordini il sabato M P | Orario per prendere gli ordini la domenica M P | Accuratezza negli appuntamenti (opzionale) |
| | 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] 8 | T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di riparazione tsT2 ***** [misura in ore] 16 | T3 = Tempo di riparazione contrattualmente previsto (standard specifico) ***** [misura in ore] 72 | Percentuale dei casi in cui il tempo di riparazione tsT3 ***** [%] 99 | Orario per prendere gli ordini dal Lunedì al Venerdì M 09:00 13:00 P 14:30 18:00 | Orario per prendere gli ordini il sabato M P | Orario per prendere gli ordini la domenica M P | Accuratezza negli appuntamenti (opzionale) |
| | 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] N/A | T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di riparazione tsT2 ***** [misura in ore] N/A | T3 = tempo di riparazione contrattualmente previsto (standard specifico) ***** [misura in ore] N/A | Percentuale dei casi in cui il tempo di riparazione tsT3 ***** [%] N/A | Orario per prendere gli ordini dal Lunedì al Venerdì M 09:00 13:00 P 14:30 18:00 | Orario per prendere gli ordini il sabato M P | Orario per prendere gli ordini la domenica M P | Accuratezza negli appuntamenti (opzionale) |
| NOTE | | | | | | | | |
| 4 - Percentuale di chiamate a vuoto FACOLTATIVO | a) (servizio diretto con proprie strutture) P1 = Percentuale di chiamate a vuoto dirette a numeri nazionali ***** [%] N/A | | | | 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 ***** [%] N/A | | | | Metodo di misura / b / c / d | a 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 ***** [%] N/A | | | | Metodo di misura / b / c / d | a Numero di campioni (solo per i metodi b, c, d) | In caso di utilizzo del metodo di misura d, descrivere la combinazione utilizzata | |
| NOTE | | | | | | | | |

Modello elettronico di cui all'art. 3, comma 1, lett. B) della direttiva emanata con Delibera n. 254/04/CSP del 10 novembre 2004

| | |
|----------------------------------|-----------------|
| OPERATORE/RESELLER: | CONNESI SPA |
| PERIODO DI RILEVAZIONE DEI DATI: | I SEMESTRE 2020 |

| DENOM. INDICATORE / SERVIZIO CUI SI APPLICA | MISURE | INDICAZIONI OBBLIGATORIE | | | | | |
|---|--|--|--|---|----------------------------------|--|---|
| | | Metodo di misura 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 | a) (servizio diretto con proprie strutture) T1 = Tempo medio di instaurazione delle chiamate nazionali ***** [misura in secondi] N/A | T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di instaurazione tsT2 ***** [misura in secondi] N/A | | | Metodo di misura d 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] N/A | T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di instaurazione tsT2 ***** [misura in secondi] N/A | | | Metodo di misura d 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] N/A | T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di instaurazione tsT2 ***** [misura in secondi] N/A | | | Metodo di misura d 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] 6 | percentuale di chiamate in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi ***** [%] 93 | | | Metodo di misura a / b | Numero di campioni (solo per metodo b) | |
| 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) | |
| | | | 5 | 95 | | | b | | |
| NOTE | | | | | | | | | |

Modello elettronico di cui all'art. 3, comma 1, lett. B) della direttiva emanata con Delibera n. 254/04/CSP del 10 novembre 2004

| | |
|----------------------------------|-----------------|
| OPERATORE/RESELLER: | CONNESI SPA |
| PERIODO DI RILEVAZIONE DEI DATI: | I SEMESTRE 2020 |

| DENOM. INDICATORE / SERVIZIO CUI SI APPLICA | MISURE | INDICAZIONI OBBLIGATORIE |
|--|--|---|
| 8 - Tempi di risposta dei 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 ***** [%] |
| | N/A | N/A |
| NOTE | | |

| | | | | | |
|---|---|--|------------------------|--|---|
| 9 - Percentuale di telefoni pubblici a pagamento (a monete e schede) in | Percentuale di telefoni pubblici perfettamente funzionanti ***** [%] | | Metodo di misura a / b | Numero di campioni (solo per metodo b) | Prezzi applicati o indirizzo della pagina web di pubblicazione dei prezzi |
| | N/A | | | | |
| NOTE | | | | | |

| | | | | | | |
|---|---|---|--|--|--|--|
| 10 - Fatture contestate (FACOLTATIVO per l'anno 2009) | (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 ***** [%] |
| | | 0,9 | | | | |
| | (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 |
| | | N/A | | | | |
| NOTE | | | | | | |

Modello elettronico di cui all'art. 3, comma 1, lett. B) della direttiva emanata con Delibera n. 254/04/CSP del 10 novembre 2004

| | |
|----------------------------------|-----------------|
| OPERATORE/RESELLER: | CONNESI SPA |
| PERIODO DI RILEVAZIONE DEI DATI: | I SEMESTRE 2020 |

| DENOM. INDICATORE / SERVIZIO CUI SI APPLICA | MISURE | INDICAZIONI OBBLIGATORIE |
|---|---|--------------------------|
| 11 - Accuratezza delle fatturazioni | percentuale di fatturazioni contestate che sono risultate errate ***** [%] | |
| | 0,7 | |
| NOTE | | |

| | | | | | | |
|---|---|---|--|--|--|--|
| 12 - Tempo di fornitura della Carrier Pre-Selection | T1 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di fornitura IST1 ***** [misura in giorni solari] | T2 = Tempo per cui nel 99% dei casi si ha che il tempo di fornitura IST2 ***** [misura in giorni solari] | | | | |
| | N/A | N/A | | | | |
| NOTE | | | | | | |