

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						
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						
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	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	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						
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 (e 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				
Obbligatorio	(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						