

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:	II SEMESTRE 2019

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] 9	T2 = Tempo per cui nel 99% dei casi si ha che il tempo di fornitura tsT2 ***** [misura in giorni solari] 21	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 ***** [%] 0.25%							
	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:	II SEMESTRE 2019

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] 13	T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di riparazione tsT2 ***** [misura in ore] 13	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 d a / b / c /	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 d a / b / c /	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 d a / b / c /	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:	II SEMESTRE 2019

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 /	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 /	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 /	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	96			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:	II SEMESTRE 2019

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 ***** [%]
Obbligatorio		Metodo di misura a / b
(servizi di consultazione elenchi)		Numero di campioni (solo per metodo b)
	N/A	Prezzi applicati o indirizzo della pagina web di pubblicazione dei prezzi
	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)		
Obbligatorio								
(telefonia pubblica)								
	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 ***** [%]		
	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		
		1,2							
		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:	II SEMESTRE 2019

DENOM. INDICATORE / SERVIZIO CUI SI APPLICA	MISURE	INDICAZIONI OBBLIGATORIE
11 - Accuratezza delle fatturazioni	percentuale di fatturazioni contestate che sono risultate errate ***** [%]	
Obbligatorio		
(servizi diretti ed indiretti)		
	0,9	
NOTE		

12 - Tempo di fornitura della Carrier Pre-Selection	T1 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di fornitura è inferiore a T1 ***** [misura in giorni solari]	T2 = Tempo per cui nel 99% dei casi si ha che il tempo di fornitura è inferiore a T2 ***** [misura in giorni solari]						
Obbligatorio								
(servizi indiretti in CPS)								
	N/A	N/A						
NOTE								