

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:	ANNO 2019

DENOM. INDICATORE / SERVIZIO CUI SI APPLICA	MISURE	INDICAZIONI OBBLIGATORIE																																
1 - Tempo di fornitura dall'allacciamento iniziale	<table border="1"> <tr> <td>T1 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di fornitura tsT1 ***** [misura in giorni solari]</td> <td>T2 = Tempo per cui nel 99% dei casi si ha che il tempo di fornitura tsT2 ***** [misura in giorni solari]</td> <td>T3 = Tempo di allacciamento contrattualmente previsto [standard specifico] ***** [misura in giorni solari]</td> <td>Percentuale di casi per cui l'allacciamento è eseguito entro la data concordata con il cliente ***** [%]</td> </tr> <tr> <td>N/A</td> <td>N/A</td> <td>N/A</td> <td>N/A</td> </tr> <tr> <td>T1 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di fornitura tsT1 ***** [misura in giorni solari]</td> <td>T2 = Tempo per cui nel 99% dei casi si ha che il tempo di fornitura tsT2 ***** [misura in giorni solari]</td> <td>T3 = Tempo di allacciamento contrattualmente previsto [standard specifico] ***** [misura in giorni solari]</td> <td>Percentuale di casi per cui l'allacciamento è eseguito entro il tempo massimo contrattualmente previsto ***** [%]</td> </tr> <tr> <td>7</td> <td>15</td> <td>45</td> <td>99</td> </tr> </table>	T1 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di fornitura tsT1 ***** [misura in giorni solari]	T2 = Tempo per cui nel 99% dei casi si ha che il tempo di fornitura tsT2 ***** [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 ***** [%]	N/A	N/A	N/A	N/A	T1 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di fornitura tsT1 ***** [misura in giorni solari]	T2 = Tempo per cui nel 99% dei casi si ha che il tempo di fornitura tsT2 ***** [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 il tempo massimo contrattualmente previsto ***** [%]	7	15	45	99	<table border="1"> <tr> <td>Orario per prendere gli ordini dal Lunedì al Venerdì</td> <td>Orario per prendere gli ordini il sabato</td> <td>Orario per prendere gli ordini la domenica</td> <td>Accuratezza negli appuntamenti (opzionale)</td> </tr> <tr> <td>M 09:00 13:00 P 14:30 18:00</td> <td>M P</td> <td>M P</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Orario per prendere gli ordini dal Lunedì al Venerdì</td> <td>Orario per prendere gli ordini il sabato</td> <td>Orario per prendere gli ordini la domenica</td> <td>Accuratezza negli appuntamenti (opzionale)</td> </tr> <tr> <td>M 09:00 13:00 P 14:30 18:00</td> <td>M P</td> <td>M P</td> <td></td> </tr> </table>	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)	M 09:00 13:00 P 14:30 18:00	M P	M P		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)	M 09:00 13:00 P 14:30 18:00	M P	M P	
		T1 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di fornitura tsT1 ***** [misura in giorni solari]	T2 = Tempo per cui nel 99% dei casi si ha che il tempo di fornitura tsT2 ***** [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 ***** [%]																													
		N/A	N/A	N/A	N/A																													
T1 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di fornitura tsT1 ***** [misura in giorni solari]	T2 = Tempo per cui nel 99% dei casi si ha che il tempo di fornitura tsT2 ***** [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 il tempo massimo contrattualmente previsto ***** [%]																															
7	15	45	99																															
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)																															
M 09:00 13:00 P 14:30 18:00	M P	M P																																
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)																															
M 09:00 13:00 P 14:30 18:00	M P	M P																																
NOTE																																		
2 - Tasso di malfunzionamento per linea di accesso	<table border="1"> <tr> <td>Tasso di malfunzionamento ***** [%]</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>N/A</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Tasso di malfunzionamento ***** [%]</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>0,28%</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Tasso di malfunzionamento ***** [%]</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>N/A</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	Tasso di malfunzionamento ***** [%]				N/A				Tasso di malfunzionamento ***** [%]				0,28%				Tasso di malfunzionamento ***** [%]				N/A				<table border="1"> <tr> <td>Il numeratore si riferisce solo al numero di segnalazioni guasti in CPS ***** [Si/No]</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	Il numeratore si riferisce solo al numero di segnalazioni guasti in CPS ***** [Si/No]							
		Tasso di malfunzionamento ***** [%]																																
		N/A																																
Tasso di malfunzionamento ***** [%]																																		
0,28%																																		
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:	ANNO 2019

DENOM. INDICATORE / SERVIZIO CUI SI APPLICA	MISURE	INDICAZIONI OBBLIGATORIE																																								
3 - Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	<table border="1"> <tr> <td>T1 = Tempo per cui nel 80% dei casi si ha che il tempo di riparazione tsT1 ***** [misura in ore]</td> <td>T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di riparazione tsT2 ***** [misura in ore]</td> <td>T3 = Tempo di riparazione contrattualmente previsto [standard specifico] ***** [misura in ore]</td> <td>Percentuale di casi in cui il tempo di riparazione tsT3 ***** [%]</td> </tr> <tr> <td>N/A</td> <td>N/A</td> <td>N/A</td> <td>N/A</td> </tr> <tr> <td>T1 = Tempo per cui nel 80% dei casi si ha che il tempo di riparazione tsT1 ***** [misura in ore]</td> <td>T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di riparazione tsT2 ***** [misura in ore]</td> <td>T3 = Tempo di riparazione contrattualmente previsto [standard specifico] ***** [misura in ore]</td> <td>Percentuale di casi in cui il tempo di riparazione tsT3 ***** [%]</td> </tr> <tr> <td>10</td> <td>14</td> <td>72</td> <td>99</td> </tr> </table>	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 tsT2 ***** [misura in ore]	T3 = Tempo di riparazione contrattualmente previsto [standard specifico] ***** [misura in ore]	Percentuale di casi in cui il tempo di riparazione tsT3 ***** [%]	N/A	N/A	N/A	N/A	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 tsT2 ***** [misura in ore]	T3 = Tempo di riparazione contrattualmente previsto [standard specifico] ***** [misura in ore]	Percentuale di casi in cui il tempo di riparazione tsT3 ***** [%]	10	14	72	99	<table border="1"> <tr> <td>Orario per prendere gli ordini dal Lunedì al Venerdì</td> <td>Orario per prendere gli ordini il sabato</td> <td>Orario per prendere gli ordini la domenica</td> <td>Accuratezza negli appuntamenti (opzionale)</td> </tr> <tr> <td>M 09:00 13:00 P 14:30 18:00</td> <td>M P</td> <td>M P</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Orario per prendere gli ordini dal Lunedì al Venerdì</td> <td>Orario per prendere gli ordini il sabato</td> <td>Orario per prendere gli ordini la domenica</td> <td>Accuratezza negli appuntamenti (opzionale)</td> </tr> <tr> <td>M 09:00 13:00 P 14:30 18:00</td> <td>M P</td> <td>M P</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Orario per prendere gli ordini dal Lunedì al Venerdì</td> <td>Orario per prendere gli ordini il sabato</td> <td>Orario per prendere gli ordini la domenica</td> <td>Accuratezza negli appuntamenti (opzionale)</td> </tr> <tr> <td>M 09:00 13:00 P 14:30 18:00</td> <td>M P</td> <td>M P</td> <td></td> </tr> </table>	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)	M 09:00 13:00 P 14:30 18:00	M P	M P		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)	M 09:00 13:00 P 14:30 18:00	M P	M P		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)	M 09:00 13:00 P 14:30 18:00	M P	M P	
		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 tsT2 ***** [misura in ore]	T3 = Tempo di riparazione contrattualmente previsto [standard specifico] ***** [misura in ore]	Percentuale di casi in cui il tempo di riparazione tsT3 ***** [%]																																					
		N/A	N/A	N/A	N/A																																					
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 tsT2 ***** [misura in ore]	T3 = Tempo di riparazione contrattualmente previsto [standard specifico] ***** [misura in ore]	Percentuale di casi in cui il tempo di riparazione tsT3 ***** [%]																																							
10	14	72	99																																							
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)																																							
M 09:00 13:00 P 14:30 18:00	M P	M P																																								
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)																																							
M 09:00 13:00 P 14:30 18:00	M P	M P																																								
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)																																							
M 09:00 13:00 P 14:30 18:00	M P	M P																																								
NOTE																																										
4 - Percentuale di chiamate a vuoto	<table border="1"> <tr> <td>P1 = Percentuale di chiamate a vuoto dirette a numeri nazionali ***** [%]</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>P1 = Percentuale di chiamate a vuoto dirette a numeri nazionali ***** [%]</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>P1 = Percentuale di chiamate a vuoto dirette a numeri nazionali ***** [%]</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	P1 = Percentuale di chiamate a vuoto dirette a numeri nazionali ***** [%]				P1 = Percentuale di chiamate a vuoto dirette a numeri nazionali ***** [%]				P1 = Percentuale di chiamate a vuoto dirette a numeri nazionali ***** [%]				<table border="1"> <tr> <td>Metodo di misura a / b / c / d</td> <td>Numero di campioni (solo per i metodi b, c, d)</td> <td>In caso di utilizzo del metodo di misura d, descrivere la combinazione utilizzata</td> </tr> <tr> <td>a / b / c / d</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>a / b / c / d</td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	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	a / b / c / d			a / b / c / d																					
		P1 = Percentuale di chiamate a vuoto dirette a numeri nazionali ***** [%]																																								
		P1 = Percentuale di chiamate a vuoto dirette a numeri nazionali ***** [%]																																								
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																																								
a / b / c / d																																										
a / b / c / d																																										
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:	ANNO 2019

DENOM. INDICATORE / SERVIZIO CUI SI APPLICA	MISURE	INDICAZIONI OBBLIGATORIE																								
5 - Tempo di instaurazione della chiamata	<table border="1"> <tr> <td>T1 = Tempo medio di instaurazione delle chiamate nazionali ***** [misura in secondi]</td> <td>T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di instaurazione tsT2 ***** [misura in secondi]</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>T1 = Tempo medio di instaurazione delle chiamate nazionali ***** [misura in secondi]</td> <td>T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di instaurazione tsT2 ***** [misura in secondi]</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>T1 = Tempo medio di instaurazione delle chiamate nazionali ***** [misura in secondi]</td> <td>T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di instaurazione tsT2 ***** [misura in secondi]</td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	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 tsT2 ***** [misura in secondi]			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 tsT2 ***** [misura in secondi]			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 tsT2 ***** [misura in secondi]			<table border="1"> <tr> <td>Metodo di misura c / d</td> <td>a / b / c / d</td> <td>Numero di campioni (solo per i metodi b, c, d)</td> <td>In caso di utilizzo del metodo di misura d, descrivere la combinazione utilizzata</td> </tr> <tr> <td>c / d</td> <td>a / b / c / d</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>c / d</td> <td>a / b / c / d</td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	Metodo di misura c / 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 / d	a / b / c / d			c / d	a / b / c / d		
		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 tsT2 ***** [misura in secondi]																							
		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 tsT2 ***** [misura in secondi]																							
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 tsT2 ***** [misura in secondi]																									
Metodo di misura c / 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 / d	a / b / c / d																									
c / d	a / b / c / d																									
NOTE																										
6 - Tempi di risposta dei servizi tramite operatore	<table border="1"> <tr> <td>tempo medio di risposta ***** [misura in secondi]</td> <td>percentuale di chiamate in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi ***** [%]</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>6</td> <td>93</td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	tempo medio di risposta ***** [misura in secondi]	percentuale di chiamate in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi ***** [%]			6	93			<table border="1"> <tr> <td>Metodo di misura / b</td> <td>a</td> <td>Numero di campioni (solo per metodo b)</td> <td></td> </tr> <tr> <td>/ b</td> <td>a</td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	Metodo di misura / b	a	Numero di campioni (solo per metodo b)		/ b	a										
		tempo medio di risposta ***** [misura in secondi]	percentuale di chiamate in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi ***** [%]																							
6	93																									
Metodo di misura / b	a	Numero di campioni (solo per metodo b)																								
/ b	a																									
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		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:	ANNO 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		Prezzi applicati o indirizzo della pagina web di pubblicazione dei prezzi
	N/A	N/A
NOTE		
9 - Percentuale di telefoni pubblici a pagamento (e monete e schede) in	Percentuale di telefoni pubblici perfettamente funzionanti ***** [%]	
Obbligatorio		Metodo di misura a / b
	N/A	Numero di campioni (solo per metodo b)
NOTE		
10 - Fatture contestate (FACOLTATIVO per l'anno 2009)	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		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
	1,7	
	percentuale di fatturazioni per cui l'utente ha avanzato dei reclami ***** [%]	
	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:	ANNO 2019

DENOM. INDICATORE / SERVIZIO CUI SI APPLICA	MISURE	INDICAZIONI OBBLIGATORIE
11 - Accuratezza delle fatturazioni	percentuale di fatturazioni contestate che sono risultate errate ***** [%]	
Obbligatorio		
	1	
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		
	N/A	N/A
NOTE		