

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> </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									
		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																																
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>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	
		Tasso di malfunzionamento ***** [%]																																
		N/A																																
Tasso di malfunzionamento ***** [%]																																		
0,28%																																		
Tasso di malfunzionamento ***** [%]																																		
N/A																																		
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																																		

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> </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	
		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																								
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> <tr> <td></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></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					
		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																								
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 /</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></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	Metodo di misura c / d	a / b /	Numero di campioni (solo per i metodi b, c, d)	In caso di utilizzo del metodo di misura d, descrivere la combinazione utilizzata				
		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 /	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 ai 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></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	Metodo di misura / b	a	Numero di campioni (solo per metodo b)									
		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)																				
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		