

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 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	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] 5	T2 = Tempo per cui nel 99% dei casi si ha che il tempo di fornitura tsT2 ***** [misura in giorni solari] 12	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	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 ***** [%] 0.18%				
	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:	ANNO 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	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	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	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
	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
	c) (servizio indiretto) P1 = Percentuale di chiamate a vuoto dirette a numeri nazionali ***** [%] N/A				Metodo di misura / 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 2020

DENOM. INDICATORE / SERVIZIO CUI SI APPLICA	MISURE	INDICAZIONI OBBLIGATORIE	
		Metodo di misura a / b / c / d	Numero di campioni (solo per i metodi b, c, d)
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	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	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	In caso di utilizzo del metodo di misura d, descrivere la combinazione utilizzata
NOTE			
6 - Tempi di risposta dei servizi tramite operatore Obbligatorio	tempo medio di risposta ***** [misura in secondi] 5.5	percentuale di chiamate in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi ***** [%] 94	Metodo di misura a / 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 / b	a	Numero di campioni (solo per metodo b)		
			5,5	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:	ANNO 2020

DENOM. INDICATORE / SERVIZIO CUI SI APPLICA	MISURE	INDICAZIONI OBBLIGATORIE
8 - Tempi di risposta dei servizi di consultazione elenchi	Obbligatorio	
(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	Obbligatorio	
(telefonia pubblica)	Percentuale di telefoni pubblici perfettamente funzionanti ***** [%]	Metodo di misura a / b
	N/A	Numero di campioni (solo per metodo b)
NOTE		
10 - Fatture contestate (RACCOLTIVO per l'anno 2009)	Obbligatorio	
(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 ***** [%]
(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:	ANNO 2020

DENOM. INDICATORE / SERVIZIO CUI SI APPLICA	MISURE	INDICAZIONI OBBLIGATORIE
11 - Accuratezza delle fatture	Obbligatorio	
(servizi diretti ed indiretti)	percentuale di fatturazioni contestate che sono risultate errate ***** [%]	
	0,7	
NOTE		
12 - Tempo di fornitura della Carrier Pre-Selection	Obbligatorio	
(servizi indiretti in CPS)	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		