

OPERATORE: **INFRACOM ITALIA SpA**

PERIODO DI RILEVAZIONE DEI DATI: **Annuale 2013**

DENOM. INDICATORE / SERVIZIO CUI SI APPLICA		MISURE				INDICAZIONI OBBLIGATORIE								
1 - Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale	Obbligatorio	a) (servizio diretto con proprie strutture)	T1 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di fornitura $\leq T1$ ***** [misura in giorni solari]	T2 = Tempo per cui nel 99% dei casi si ha che il tempo di fornitura $\leq T2$ ***** [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 ***** [%]	Orario per prendere gli ordini dal Lunedì al Venerdì  inizio fine		Orario per prendere gli ordini il sabato  inizio fine		Orario per prendere gli ordini la domenica  inizio fine		Accuratezza negli appuntamenti (opzionale)	
		165	240	21	57	M			M			M		
	P			P			P							
	b) (servizio diretto con strutture di altri operatori)	T1 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di fornitura $\leq T1$ ***** [misura in giorni solari]	T2 = Tempo per cui nel 99% dei casi si ha che il tempo di fornitura $\leq T2$ ***** [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 ***** [%]	Orario per prendere gli ordini dal Lunedì al Venerdì  inizio fine		Orario per prendere gli ordini il sabato  inizio fine		Orario per prendere gli ordini la domenica  inizio fine		Accuratezza negli appuntamenti (opzionale)		
134	195	62	57	M			M			M				
P			P			P								
NOTE														
2 - Tasso di malfunzionamento per linea di accesso	Obbligatorio	a) (servizio diretto con proprie strutture)	Tasso di malfunzionamento ***** [%]											
		2,7												
		b) (servizio diretto con strutture di altri operatori)	Tasso di malfunzionamento ***** [%]											
	c) (servizio indiretto in modalità CPS)	Tasso di malfunzionamento ***** [%]					Il numeratore si riferisce solo al numero di segnalazioni guasti in CPS ***** [Si/No]							
NOTE														
3 - Durata dei malfunzionamenti	Obbligatorio	a) (servizio diretto con proprie strutture)	T1 = Tempo per cui nel 80% dei casi si ha che il tempo di riparazione $\leq T1$ ***** [misura in ore]	T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di riparazione $\leq T2$ ***** [misura in ore]	T3 = Tempo di riparazione contrattualmente previsto (standard specifico) ***** [misura in ore]	Percentuale dei casi in cui il tempo di riparazione $\leq T3$ ***** [%]	Orario per prendere gli ordini dal Lunedì al Venerdì  inizio fine		Orario per prendere gli ordini il sabato  inizio fine		Orario per prendere gli ordini la domenica  inizio fine		Accuratezza negli appuntamenti (opzionale)	
		19,5	89	16	98	M			M			M		
	P			P			P							
	b) (servizio diretto con strutture di altri operatori)	T1 = Tempo per cui nel 80% dei casi si ha che il tempo di riparazione $\leq T1$ ***** [misura in ore]	T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di riparazione $\leq T2$ ***** [misura in ore]	T3 = Tempo di riparazione contrattualmente previsto (standard specifico) ***** [misura in ore]	Percentuale dei casi in cui il tempo di riparazione $\leq T3$ ***** [%]	Orario per prendere gli ordini dal Lunedì al Venerdì  inizio fine		Orario per prendere gli ordini il sabato  inizio fine		Orario per prendere gli ordini la domenica  inizio fine		Accuratezza negli appuntamenti (opzionale)		
M			M			M			M					



6 - Temi servizi	C	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)	
		NOTE							
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 ***** [%]			Metodo di misura / b	a Numero di campioni (solo per metodo b)	Prezzi applicati o indirizzo della pagina web di pubblicazione dei prezzi
		NOTE							
9 - Percentuale di telefoni pubblici a pagamento (a monete e schede) in servizio	Obbligatorio	(telefonia pubblica)	Percentuale di telefoni pubblici perfettamente funzionanti ***** [%]				Metodo di misura / b	a Numero di campioni (solo per metodo b)	
		NOTE							
10 - Fatture contestate	Obbligatorio - (FACOLTATIVO per l'anno 2005)	(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 <b>NON</b> 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 ***** [%]		
		NOTE							

11 - Accuratezza delle fatturazione	Obbligatorio	(servizi diretti ed indiretti)	percentuale di fatturazioni contestate ***** [%]	percentuale di fatturazioni contestate che sono risultate errate ***** [%]						
			0,6	47						
		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 $\leq T1$ ***** [misura in giorni solari]	T2 = Tempo per cui nel 99% dei casi si ha che il tempo di fornitura $\leq T2$ ***** [misura in giorni solari]						
		NOTE								