

OPERATORE: VODAFONE OMNITEL BV - SERVIZI A MARCHIO TELETU

PERIODO DI RILEVAZIONE DEI DATI: 1° Sem. 2014 - RESOCONTO SERVIZIO VOCE

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 solar]i	T2 = Tempo per cui nel 99% dei casi si ha che il tempo di fornitura $\leq T2$ ***** [misura in giorni solar]i	T3 = Tempo di allacciamento contrattualmente previsto [standard specifico] ***** [misura in giorni solar]i	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		Orario per prendere gli ordini il sabato		Orario per prendere gli ordini la domenica		Accuratezza negli appuntamenti (opzionale)
			16,5	23,5	16	97,1	M 08:00 13:00 P 13:00 23:00	M 08:00 13:00 P 13:00 23:00	M 08:00 13:00 P 13:00 23:00				
	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 solar]i	T2 = Tempo per cui nel 99% dei casi si ha che il tempo di fornitura $\leq T2$ ***** [misura in giorni solar]i	T3 = Tempo di allacciamento contrattualmente previsto [standard specifico] ***** [misura in giorni solar]i	Percentuale di casi per cui l'allacciamento è eseguito entro il tempo massimo contrattualmente previsto ***** [%]	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)	
	33	53	45	94%	M 08:00 13:00 P 13:00 23:00	M 08:00 13:00 P 13:00 23:00	M 08:00 13:00 P 13:00 23:00						
NOTE													
2 - Tasso di malfunzionamento per linea di accesso	Obbligatorio	a) (servizio diretto con proprie strutture)	Tasso di malfunzionamento ***** [%]										
			2,75%										
		b) (servizio diretto con strutture di altri operatori)	Tasso di malfunzionamento ***** [%]										
	6,65%												
c) (servizio indiretto in modalità CPS)	Tasso di malfunzionamento ***** [%]												
NOTE													
3 - Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	Obbligatorio	a) (servizio diretto con proprie strutture) TOSCANO (fatto)	T1 = Tempo per cui nel 80% dei casi si ha che il tempo di riparazione $\leq T1$	T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di riparazione $\leq T2$	T3 = Tempo di riparazione contrattualmente previsto (standard specifico)	Percentuale dei casi in cui il tempo di riparazione $\leq T3$	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
			58,47	118,35	720	99,61%	M 08:00 13:00 P 13:00 23:00	M 08:00 13:00 P 13:00 23:00	M 08:00 13:00 P 13:00 23:00				
		b) (servizio diretto con strutture di altri operatori) TOSCANO (fatto)	T1 = Tempo per cui nel 80% dei casi si ha che il tempo di riparazione $\leq T1$	T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di riparazione $\leq T2$	T3 = Tempo di riparazione contrattualmente previsto (standard specifico)	Percentuale dei casi in cui il tempo di riparazione $\leq T3$	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
	212,46	360,6	720	98,67%	M 08:00 13:00 P 13:00 23:00	M 08:00 13:00 P 13:00 23:00	M 08:00 13:00 P 13:00 23:00						
c) (servizio indiretto in modalità CPS)	T1 = Tempo per cui nel 80% dei casi si ha che il tempo di riparazione $\leq T1$	T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di riparazione $\leq T2$	T3 = Tempo di riparazione contrattualmente previsto (standard specifico)	Percentuale dei casi in cui il tempo di riparazione $\leq T3$	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		
					M 08:00 13:00 P 13:00 23:00	M 08:00 13:00 P 13:00 23:00	M 08:00 13:00 P 13:00 23:00						
NOTE													
a vuoto	a) (servizio diretto con proprie strutture)	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				

4 - Percentuale di chiamate	FACOLTATIVO	b) (servizio diretto con strutture di altri operatori)	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	
		c) (servizio indiretto)	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								
5 - Tempo di instaurazione della chiamata	FACOLTATIVO	a) (servizio diretto con proprie strutture)	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 \leq T2 ***** [misura in secondi]			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	
		b) (servizio diretto con strutture di altri operatori)	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 \leq T2 ***** [misura in secondi]			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	
		c) (servizio indiretto)	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 \leq T2 ***** [misura in secondi]			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									
6 - Tempi di risposta dei servizi tramite operatore	Obbligatorio	(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)		
			70	45%	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)		
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 a / b	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 a / b	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 ***** [%] 1,38%			In caso vengano emesse fatture uniche per servizi di telefonia fissa e mobili post-pagati indicare la			
		(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			
NOTE									
11 - Accuratezza delle fatturazioni	Obbligatorio	(servizi diretti ed indiretti)	percentuale di fatturazioni contestate che sono risultate errate ***** [%] 0,75%						
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 $t \leq T1$ ***** [misura in giorni solari] 9	T2 = Tempo per cui nel 99% dei casi si ha che il tempo di fornitura $t \leq T2$ ***** [misura in giorni solari] 21					
			NOTE						

Legenda

- Le caselle da riempire sono quelle con lo sfondo giallo (per le misure e le relative indicazioni obbligatorie) e quelli con sfondo celeste (per eventuali note)

- Gli orari richiesti devono essere forniti nel formato ora e minuti separati da un punto [hh.mm] come nell'esempio che segue:
Nel caso di orario continuato, l'ora di *fine* orario della **mattina** coincide con l'ora di *inizio* orario del **pomeriggio**.

		inizio orario	fine orario
		↓	↓
		inizio	fine
mattina →	M	09:30	13:00
pomeriggio →	P	14:00	17:30

NB. Il presente modello ha carattere provvisorio. Eventuali proposte migliorative possono essere inviate all'indirizzo di posta elettronica