

Telefonia Vocale Fissa

(Delibera n. 254/04/CSP)

1 - Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale (Allegato 1)

Tempo misurato che intercorre tra il giorno in cui è stato ricevuto l'ordine valido ed il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente il servizio.

		ANNO 2008
Servizio diretto con strutture proprie		
Tempo di fornitura	Percentile 95 (giorni solari)	n/a
Tempo di fornitura	Percentile 99 (giorni solari)	n/a
Tempo di allacciamento contrattualmente previsto	giorni solari	n/a
Casi di allacciamento entro la data concordata con il cliente	%	n/a
servizio diretto con strutture di altro operatore		
Tempo di fornitura	Percentile 95 (giorni solari)	60
Tempo di fornitura	Percentile 99 (giorni solari)	128
Tempo di allacciamento contrattualmente previsto	giorni solari	60
Casi di allacciamento entro la data concordata con il cliente	%	74,6%

2 - Tasso di malfunzionamento per linea di accesso (Allegato 2)

Rapporto tra il numero delle segnalazioni fatte dagli utenti relative a malfunzionamenti effettivi durante il periodo di osservazione e il numero medio di linee di accesso attive, rilevate su base mensile, nel medesimo periodo.

		ANNO 2008
Servizio diretto con strutture proprie		
Tasso di malfunzionamento	%	n/a
Servizio diretto con strutture di altro operatore		
Tasso di malfunzionamento	%	25,7%
Servizio diretto in modalità CPS		
Tasso di malfunzionamento	%	3%

3 - Tempo di riparazione dei malfunzionamenti (Allegato 3)

Tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione

		ANNO 2008
Servizio diretto con strutture proprie		
Tempo di riparazione	Percentile 80 (ore)	n/a
Tempo di riparazione	Percentile 95 (ore)	n/a
Tempo di riparazione contrattualmente previsto	ore	n/a
Casi di riparazione entro la data concordata con il cliente	%	n/a
Servizio diretto con strutture di altro operatore		
Tempo di riparazione	Percentile 80 (ore)	65
Tempo di riparazione	Percentile 95 (ore)	110
Tempo di riparazione contrattualmente previsto	ore	72
Casi di riparazione entro la data concordata con il cliente	%	82%
Servizio diretto in modalità CPS		
Tempo di riparazione	Percentile 80 (ore)	35
Tempo di riparazione	Percentile 95 (ore)	48
Tempo di riparazione contrattualmente previsto	ore	72
Casi di riparazione entro la data concordata con il cliente	%	95%

4 - Tempi di risposta dei servizi tramite operatore (Allegato 6)

Intervallo di tempo tra la ricezione da parte della rete delle informazioni di indirizzamento complete e l'istante in cui l'operatore umano risponde all'utente per fornire il servizio richiesto.

		ANNO 2008
Servizi diretti e indiretti		
Tempo medio di risposta	secondi	50
Chiamate con un tempo di risposta < a 20 sec	%	78%

5 - Fatture contestate (Allegato 10)

Per 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

		ANNO 2008
Servizi diretti e indiretti		
Fatturazioni per cui il cliente ha presentato reclami	%	0,16%

6 - Accuratezza della fatturazione (Allegato 11)

		ANNO 2008
Servizi diretti e indiretti		
Fatturazioni contestate che sono risultate errate	%	0,10%

7 - Tempo di fornitura della Carrier pre-Selection (Allegato 12)

		ANNO 2008
Servizi indiretti in CPS		
Tempo di fornitura	Percentile 95 (giorni solari)	6
Tempo di fornitura	Percentile 99 (giorni solari)	19