

OPERATORE: Welcome Italia spa

PERIODO DI RILEVAZIONE DEI DATI: 01/01/2009 - 30/06/2009

| 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 $t \leq T1$ ***** [misura in giorni solari] | T2 = Tempo per cui nel 99% dei casi si ha che il tempo di fornitura $t \leq T2$ ***** [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) |
| | | non misurato | non misurato | non misurato | non misurato | M 8:30 12:30 | M 8:30 12:30 | M | | | | | |
| | | | | | | | P 12:30 19:30 | 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 $t \leq T1$ ***** [misura in giorni solari] | T2 = Tempo per cui nel 99% dei casi si ha che il tempo di fornitura $t \leq T2$ ***** [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) | |
| | 69,9 | 86,7 | 60 | 89 | M 8:30 12:30 | M 8:30 12:30 | M | | | | | | |
| | | | | | | P 12:30 19:30 | P | | | P | | | |
| | NOTE | il servizio viene fornito in modalità integrata voce/dati. Il tempo di fornitura include i tempi di fornitura delle connettività ed i tempi di collaudo degli apparati e di attivazione delle linee voce. La quantità limitata di dati relativi al servizio offerto con proprie strutture non consente una rilevazione statistica. | | | | | | | | | | | |
| 2 - Tasso di malfunzionamento per linea di accesso | Obbligatorio | a) (servizio diretto con proprie strutture) | Tasso di malfunzionamento ***** [%] | | | | | | | | | | |
| | | non misurato | | | | | | | | | | | |
| | | b) (servizio diretto con strutture di altri operatori) | Tasso di malfunzionamento ***** [%] | | | | | | | | | | |
| | | 11,6 | | | | | | | | | | | |
| | c) (servizio indiretto in modalità CPS) | Tasso di malfunzionamento ***** [%] | | | | | | | | | | | |
| | 0,7 | | | | | | | | | | | | |
| | NOTE | il tasso di malfunzionamento del servizio diretto con strutture di altri operatori si riferisce ai malfunzionamenti relativi al servizio integrato voce/dati. La quantità limitata di dati relativi al servizio offerto con proprie strutture non consente una rilevazione statistica. | | | | | | | | | | | |

| | | | | | | | | | | |
|---|---|--|---|---|--|--|--|--|---|--|
| 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 $t \leq T1$ ***** [misura in ore] | T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di riparazione $t \leq T2$ ***** [misura in ore] | T3 = Tempo di riparazione contrattualmente previsto (standard specifico) ***** [misura in ore] | Percentuale dei casi in cui il tempo di riparazione $t \leq T3$ ***** [%] | Orario per prendere gli ordini dal Lunedì al Venerdì inizio fine M 8:30 12:30 P 12:30 19:30 | Orario per prendere gli ordini il sabato inizio fine M 8:30 12:30 P | Orario per prendere gli ordini la domenica inizio fine M P | Accuratezza negli appuntamenti (opzionale) |
| | | non misurato | non misurato | non misurato | non misurato | | | | | |
| | | b) (servizio diretto con strutture di altri operatori) | T1 = Tempo per cui nel 80% dei casi si ha che il tempo di riparazione $t \leq T1$ ***** [misura in ore] | T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di riparazione $t \leq T2$ ***** [misura in ore] | T3 = Tempo di riparazione contrattualmente previsto (standard specifico) ***** [misura in ore] | Percentuale dei casi in cui il tempo di riparazione $t \leq T3$ ***** [%] | Orario per prendere gli ordini dal Lunedì al Venerdì inizio fine M 8:30 12:30 P 12:30 19:30 | Orario per prendere gli ordini il sabato inizio fine M 8:30 12:30 P | Orario per prendere gli ordini la domenica inizio fine M P | Accuratezza negli appuntamenti (opzionale) |
| | | 3,9 | 13,2 | 16 | 93,6 | | | | | |
| c) (servizio indiretto in modalità CPS) | T1 = Tempo per cui nel 80% dei casi si ha che il tempo di riparazione $t \leq T1$ ***** [misura in ore] | T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di riparazione $t \leq T2$ ***** [misura in ore] | T3 = Tempo di riparazione contrattualmente previsto (standard specifico) ***** [misura in ore] | Percentuale dei casi in cui il tempo di riparazione $t \leq T3$ ***** [%] | Orario per prendere gli ordini dal Lunedì al Venerdì inizio fine M 8:30 12:30 P 12:30 19:30 | Orario per prendere gli ordini il sabato inizio fine M 8:30 12:30 P | Orario per prendere gli ordini la domenica inizio fine M P | Accuratezza negli appuntamenti (opzionale) | | |
| 1,8 | 23,1 | 16 | 89,2 | | | | | | | |
| NOTE | | il tempo di riparazione dei malfunzionamento del servizio diretto con strutture di altri operatori include i tempi di riparazione dei malfunzionamenti relativi al servizio integrato voce/dati. La quantità di dati relativi al servizio offerto con proprie strutture non consente una rilevazione statistica. Poiché l'indicatore si riferisce ad un utenza business, la misura è espressa in ore lavorative. | | | | | | | | |
| 4 - Percentuale di chiamate a vuoto | FACOLTATIVO | 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 | |
| | | non misurato | | | | | | | | |
| | | 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 | |
| | | non misurato | | | | | | | | |
| 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 | | | |
| non misurato | | | | | | | | | | |
| NOTE | | non misurato in quanto indicatore facoltativo | | | | | | | | |

| | | | | | | | | | |
|---|--------------|---|--|---|--|--|-----------------------------------|---|---|
| 5 - Tempo di instaurazione della chiamata | FACOLTATIVO | a) (servizio diretto con proprie strutture) | T1 = Tempo medio di instaurazione delle chiamate nazionali ***** [misura in secondi] non applicabile | T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di instaurazione $\leq T2$ ***** [misura in secondi] non applicabile | | | 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] non applicabile | T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di instaurazione $\leq T2$ ***** [misura in secondi] non applicabile | | | 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] non misurato | T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di instaurazione $\leq T2$ ***** [misura in secondi] non misurato | | | 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 | | al momento non misurato in quanto indicatore facoltativo | | | | | | |
| 6 - Tempi di risposta dei servizi tramite operatore | Obbligatorio | (servizi diretti ed indiretti) | tempo medio di risposta ***** [misura in secondi] 12,7 | percentuale di chiamate in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi ***** [%] 86,5 | | | Metodo di misura a / 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] 12,7 | percentuale di chiamate in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi ***** [%] 86,5 | | | Metodo di misura a / 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] non applicabile | 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 | | non applicabile in quanto Welcome Italia non fornisce il servizio di consultazione elenchi | | | | | |

| | | | | | | | | | | |
|--|---|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| 9 - Percentuale di telefoni pubblici a pagamento (a monete e schede) in servizio | Obbligatorio | (telefonia pubblica) | Percentuale di telefoni pubblici perfettamente funzionanti ***** [%] non applicabile | | | | Metodo di misura a / b | Numero di campioni (solo per metodo b) | | |
| | NOTE non applicabile in quanto Welcome Italia non ha telefoni pubblici | | | | | | | | | |
| 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 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 ***** [%] | | | |
| | NOTE 0,18 | | | | | | | | | |
| 11 - Accuratezza delle fatturazione | Obbligatorio | (servizi diretti ed indiretti) | percentuale di fatturazioni contestate che sono risultate errate ***** [%] 0,29 | | | | | | | |
| 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] | T2 = Tempo per cui nel 99% dei casi si ha che il tempo di fornitura $t \leq T2$ ***** [misura in giorni solari] | | | | | | |
| | | | 5 | 15,2 | | | | | | |
| NOTE i tempi di fornitura della Carrier Preselection non tengono conto dei rifiuti ingiustificati degli ordini ricevuti da Telecom Italia | | | | | | | | | | |