

OPERATORE: Welcome Italia spa

PERIODO DI RILEVAZIONE DEI DATI: 01/07/2009 - 31/12/2009

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)	
70	85	60	87,3	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 ***** [%]										
	8,3												
c) (servizio indiretto in modalità CPS)	Tasso di malfunzionamento ***** [%]												
0,4													
NOTE		Il numeratore si riferisce solo al numero di segnalazioni guasti in CPS ***** [Si/No] no											
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)	
		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)	
		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)	
		2,2	11,7	16	94,2						
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		
		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		
		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] 11,3	percentuale di chiamate in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi ***** [%] 87,8			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] 11,3	percentuale di chiamate in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi ***** [%] 87,8			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 <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 0,1									
11 - Accuratezza delle fatturazione	Obbligatorio	(servizi diretti ed indiretti)	percentuale di fatturazioni contestate che sono risultate errate ***** [%] 0,23							
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]						
		NOTE 5 15,2 i tempi di fornitura della Carrier Preselection non tengono conto dei rifiuti ingiustificati degli ordini ricevuti da Telecom Italia								