

OPERATORE: **PLANETEL SRL**

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

DENOM. INDICATORE / SERVIZIO CUI SI APPLICA	MISURE	INDICAZIONI OBBLIGATORIE							
		Orario per prendere gli ordini dal Lunedì a Venerdì		Orario per prendere gli ordini il sabato		Orario per prendere gli ordini la domenica		Accuratezza negli appuntamenti (opzionale)	
1 - Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale	a) (servizio diretto con proprie strutture)	T1 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di fornitura tsT1 ***** <i>[misura in giorni solari]</i>	T2 = Tempo per cui nel 99% dei casi si ha che il tempo di fornitura tsT2 ***** <i>[misura in giorni solari]</i>	T3 = Tempo di allacciamento contrattualmente previsto [standard specifico] ***** <i>[misura in giorni solari]</i>	Percentuale di casi per cui l'allacciamento è eseguito entro la data concordata con il cliente ***** <i>[%]</i>	inizio fine	inizio fine	inizio fine	
		25	30	30	98	M 08.30 12.00 P 13.00 18.00	M P	M P	
	b) (servizio diretto con strutture di altri operatori)	T1 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di fornitura tsT1 ***** <i>[misura in giorni solari]</i>	T2 = Tempo per cui nel 99% dei casi si ha che il tempo di fornitura tsT2 ***** <i>[misura in giorni solari]</i>	T3 = Tempo di allacciamento contrattualmente previsto [standard specifico] ***** <i>[misura in giorni solari]</i>	Percentuale di casi per cui l'allacciamento è eseguito entro il tempo massimo contrattualmente previsto ***** <i>[%]</i>	inizio fine	inizio fine	inizio fine	
					M P	M P	M P		
NOTE									
2 - Tasso di malfunzionamento per linea di accesso	a) (servizio diretto con proprie strutture)	Tasso di malfunzionamento ***** <i>[%]</i>							
		3,3							
	b) (servizio diretto con strutture di altri operatori)	Tasso di malfunzionamento ***** <i>[%]</i>							
c) (servizio indiretto in modalità CPS)	Tasso di malfunzionamento ***** <i>[%]</i>				Il numeratore si riferisce solo al numero di segnalazioni guasti in CPS ***** <i>[Si/No]</i>				
		0,14			SI				
NOTE									
3 - Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	a) (servizio diretto con proprie strutture)	T1 = Tempo per cui nel 80% dei casi si ha che il tempo di riparazione tsT1 ***** <i>[misura in ore]</i>	T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di riparazione tsT2 ***** <i>[misura in ore]</i>	T3 = Tempo di riparazione contrattualmente previsto (standard specifico) ***** <i>[misura in ore]</i>	Percentuale dei casi in cui il tempo di riparazione tsT3 ***** <i>[%]</i>	inizio fine	inizio fine	inizio fine	
		24	18	24	2	M P	M P	M P	
	b) (servizio diretto con strutture di altri operatori)	T1 = Tempo per cui nel 80% dei casi si ha che il tempo di riparazione tsT1 ***** <i>[misura in ore]</i>	T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di riparazione tsT2 ***** <i>[misura in ore]</i>	T3 = Tempo di riparazione contrattualmente previsto (standard specifico) ***** <i>[misura in ore]</i>	Percentuale dei casi in cui il tempo di riparazione tsT3 ***** <i>[%]</i>	inizio fine	inizio fine	inizio fine	
					M P	M P	M P		
c) (servizio indiretto in modalità CPS)	T1 = Tempo per cui nel 80% dei casi si ha che il tempo di riparazione tsT1 ***** <i>[misura in ore]</i>	T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di riparazione tsT2 ***** <i>[misura in ore]</i>	T3 = Tempo di riparazione contrattualmente previsto (standard specifico) ***** <i>[misura in ore]</i>	Percentuale dei casi in cui il tempo di riparazione tsT3 ***** <i>[%]</i>	inizio fine	inizio fine	inizio fine		
					M P	M P	M P		

		[misura in ore]	[misura in ore]	[misura in ore]	[%]	inizio	fine	inizio	fine	inizio	fine	(Opzionale)
						M		M		M		
						P		P		P		
NOTE												
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		
	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 tsT2 ***** [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 tsT2 ***** [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 tsT2 ***** [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)				
	NOTE											
7 - Tempi di risposta dei servizi senza 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)				

7 - Tempi di asse di assi										
	NOTE	Planetel non fornisce questo servizio.								
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	Planetel non fornisce questo servizio.							
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	Planetel non fornisce questo servizio.							
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	DA COMPILARE								
11 - Accuratezza delle fatturazione	Obbligatorio	(servizi diretti ed indiretti)	percentuale di fatturazioni contestate che sono risultate errate ***** [%]							
		NOTE	DA COMPILARE							

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 tsT1 ***** <i>[misura in giorni solari]</i>	T2 = Tempo per cui nel 99% dei casi si ha che il tempo di fornitura tsT2 ***** <i>[misura in giorni solari]</i>						
		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