

Modello elettronico di cui all'art. 3, comma 1, lett. b) della direttiva emanata con Delibera n. 254/04/CSP del 10 novembre 2004

OPERATORE:	Telemanapoli S.r.l.
-	
-	
PERIODO DI RILEVAZIONE DEI DATI:	PRIMO SEMESTRE 2023

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 <i>inizi fine</i> o	Orario per prendere gli ordini il sabato <i>inizi fine</i> o e	Orario per prendere gli ordini la domenica <i>inizi fine</i> o e	Accuratezza negli appuntamenti (opzionale)	
			N/A	N/A	N/A	N/A	M				M
		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 <i>inizi fine</i> o	Orario per prendere gli ordini il sabato <i>inizi fine</i> o e	Orario per prendere gli ordini la domenica <i>inizi fine</i> o e	Accuratezza negli appuntamenti (opzionale)	
			30	45	120	96	M 08:30 13:00	M 08:30 14:00	M		
NOTE						P 14:00 18:00	P	P			

2 - Tasso di malfunzionamento per linea di accesso	Obbligatorio	a) (servizio diretto con proprie strutture)	Tasso di malfunzionamento ***** [%] N/A									
		b) (servizio diretto con strutture di altri operatori)	Tasso di malfunzionamento ***** [%] 0,25%									
		c) (servizio indiretto in modalità CPS)	Tasso di malfunzionamento ***** [%] N/A					Il numeratore si riferisce solo al numero di segnalazioni guasti in CPS ***** [Si/No]				
		NOTE										
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] N/A	T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di riparazione $t \leq T2$ ***** [misura in ore] N/A	T3 = Tempo di riparazione contrattualmente previsto (standard specifico) ***** [misura in ore] N/A	Percentuale dei casi in cui il tempo di riparazione $t \leq T3$ ***** [%] N/A	Orario per prendere gli ordini dal Lunedì al Venerdì inizi fine M <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> P <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Orario per prendere gli ordini il sabato inizi fine M <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> P <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Orario per prendere gli ordini la domenica inizi fine M <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> P <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	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 $t \leq T1$	T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di riparazione $t \leq T2$	T3 = Tempo di riparazione contrattualmente previsto (standard specifico)	Percentuale dei casi in cui il tempo di riparazione $t \leq T3$	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 (opzionale)	

		***** [misura in ore]	***** [misura in ore]	***** [misura in ore]	***** [%]	inizi o fine	inizi fin o e	inizi fin o e	
						M 08:30 13:00 P 14:00 18:00	M 08:30 13:00 P	M P	
		12	14	69	98				
	c) (servizio indiretto in modalità CPS)	T1 = Tempo per cui nel 80% dei casi si ha che il tempo di riparazione t≤T1 ***** [misura in ore]	T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di riparazione t≤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≤T3 ***** [%]	Orario per prendere gli ordini dal Lunedì al Venerdì inizi fine o	Orario per prendere gli ordini il sabato inizi fin o e	Orario per prendere gli ordini la domenica inizi fin o e	Accuratezz a negli appuntame nti (opzionale)
	----- NOTE	N/A	N/A	N/A	N/A	M P	M P	M P	
4 - Percentuale di chiamate a vuoto	FACOLTATIVO	a) (servizio diretto conproprie strutture)	PI = 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 combinazion e utilizzata	
		b) (servizio diretto con strutture di altri operatori)	PI = 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 combinazion e utilizzata	

		c) (servizio indiretto)	PI = 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 e 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 $t \leq T2$ ***** [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 e 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 $t \leq T2$ ***** [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 e 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 $t \leq T2$ ***** [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 e 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)		
			4	95						
		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 pubblicazioni e dei prezzi	
			N/A	N/A						
		NOTE								
9 - Percentuale di telefoni pubblici a pagamento (a monete)	Obbligatorio	(telefonia pubblica)	Percentuale di telefoni pubblici perfettamente funzionanti ***** [%]				Metodo di misura a / b	Numero di campioni (solo per metodo b)		
			N/A							

		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 ***** [%]						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 ***** [%]			
			0,9									
	Obbligatorio	(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			



<b>12 - Tempo di fornitura della Carrier Pre-Selection</b>	<b>Obbligatorio</b>	(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	N/A	N/A				

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
		↓	↓
		inizi	fine
		o	o
	-----		
mattina	M	08:30	13:00
pomeriggio	P	14:00	17:30