

OPERATORE: **Macrotel Italia S.r.l.**

PERIODO DI RILEVAZIONE DEI DATI: **ANNO 2020**

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 $\leq T1$ ***** <i>[misura in giorni solari]</i>	T2 = Tempo per cui nel 99% dei casi si ha che il tempo di fornitura $\leq T2$ ***** <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 ***** [%]	Orario per prendere gli ordini dal Lunedì al Venerdì <i>inizio fine</i>		Orario per prendere gli ordini il sabato <i>inizio fine</i>		Orario per prendere gli ordini la domenica <i>inizio fine</i>		Accuratezza negli appuntamenti (opzionale)
			N/A	N/A	N/A	N/A	M 09:00 13:00 P 14:00 18:00	M 09:00 13:00 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 $\leq T1$ ***** <i>[misura in giorni solari]</i>	T2 = Tempo per cui nel 99% dei casi si ha che il tempo di fornitura $\leq T2$ ***** <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 ***** [%]	Orario per prendere gli ordini dal Lunedì al Venerdì <i>inizio fine</i>		Orario per prendere gli ordini il sabato <i>inizio fine</i>		Orario per prendere gli ordini la domenica <i>inizio fine</i>		Accuratezza negli appuntamenti (opzionale)	
		9	21	45	95	M 09:00 13:00 P 14:00 18:00	M 09:00 13:00 P	M P					
NOTE													
2 - Tasso di malfunzionamento per linea di accesso	Obbligatorio	a) (servizio diretto con proprie strutture)	Tasso di malfunzionamento ***** [%]										
		b) (servizio diretto con strutture di altri operatori)	Tasso di malfunzionamento ***** [%]										
		c) (servizio indiretto in modalità CPS)	Tasso di malfunzionamento ***** [%]					Il numeratore si riferisce solo al numero di segnalazioni guasti in CPS ***** [Si/No]					
	NOTE												
3 - Tempi di riparazione		a) (servizio diretto con proprie strutture)	T1 = Tempo per cui nel 80% dei casi si ha che il tempo di riparazione $\leq T1$ ***** <i>[misura in ore]</i>	T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di riparazione $\leq T2$ ***** <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 $\leq T3$ ***** [%]	Orario per prendere gli ordini dal Lunedì al Venerdì <i>inizio fine</i>		Orario per prendere gli ordini il sabato <i>inizio fine</i>		Orario per prendere gli ordini la domenica <i>inizio fine</i>		Accuratezza negli appuntamenti (opzionale)
			N/A	N/A	N/A	N/A	M 09:00 13:00 P 14:00 18:00	M 09:00 13:00 P	M P				

3 - Tempo di riparazione dei malfunz	Obbligatorio	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 09:00 13:00 P 14:00 18:00	Orario per prendere gli ordini il sabato inizio fine M 09:00 13:00 P	Orario per prendere gli ordini la domenica inizio fine M P	Accuratezza negli appuntamenti (opzionale)
			14	14	72	99				
		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 09:00 13:00 P 14:00 18:00	Orario per prendere gli ordini il sabato inizio fine M 09:00 13:00 P	Orario per prendere gli ordini la domenica inizio fine M P	Accuratezza negli appuntamenti (opzionale)
			N/A	N/A	N/A	N/A				
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										
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 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 utilizzata			

5 - Tempo di		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 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)	
			6	93			a		
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 pubblicazione dei prezzi
			N/A	N/A					
NOTE									
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)	
			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 ***** [%]			
			1,1							
		(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 ***** [%]		
		N/A								
NOTE										
11 - Accuratezza della fatturazione	Obbligatorio	(servizi diretti ed indiretti)	percentuale di fatturazioni contestate che sono risultate errate ***** [%]							
			0,9							
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]						
			N/A	N/A						
NOTE										