

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:

FASTALP

PERIODO DI RILEVAZIONE DEI DATI

DAL 01/01/2023 AL 31/12/2023

DENOM. INDICATORE / SERVIZIO CUI SI APPLICA			MISURE				INDICAZIONI OBBLIGATORIE				
1 - Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale	Obbligatorio	a)(servizio diretto con proprie strutture)	1 = 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	Orario per prendere gli ordini il sabato	Orario per prendere gli ordini la domenica	Accuratezza negli appuntamenti (opzionale)	
			9 giorni	10 giorni	10 giorni	99,4 %	M 8.30 - 12.30	-	-		
							P 13.45 - 17.30	-	-		
		b) (servizio diretto con strutture di altri operatori)	1 = 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	Orario per prendere gli ordini il sabato	Orario per prendere gli ordini la domenica	Accuratezza negli appuntamenti (opzionale)	
	NOTE										
2 - Tasso di malfunzionamento per linea di accesso	Obbligatorio	a) (servizio diretto con proprie strutture)	Tasso di malfunzionamento ***** [%]								

			3 %							
		b) (servizio diretto con strutture di altri operatori))	Tasso di malfunzionament o ***** [%]							
		c) (servizio indiretto in modalità CPS	Tasso di malfunzionament o ***** [%]				Il numeratore si riferisce solo al numero di segnalazioni guasti in CPS *****			
		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≤T1 *****	T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di riparazione t≤T2 ***** [misura in ore]	T3 = Tempo di riparazione contrattualment e 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	Orario per prendere gli ordini il sabato	Orario per prendere gli ordini la domenica	Accuratezza negli appuntamenti (opzionale)
			41 ore	62 ore		99	M 8.30 - 12.30	-	-	
							P 13.45 - 17.30	-	-	
		b) (servizio diretto con strutture di altri operatori)	T1 = Tempo per cui nel 80% dei casi si ha che il tempo di riparazione t≤T1 *****	T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di riparazione t≤T2 ***** [misura in ore]	T3 = Tempo di riparazione contrattualment e 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	Orario per prendere gli ordini il sabato	Orario per prendere gli ordini la domenica	Accuratezza negli appuntamenti (opzionale)
		c)	T1 = Tempo per	T2 = Tempo per	T3 = Tempo di	Percentuale dei casi	Orario per	Orario per	Orario per prendere gli	Accuratezza negli

		(servizio indiretto in modalità CPS)	cui nel 80% dei casi si ha che il tempo di riparazione $t \leq T1$ *****	cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di riparazione $t \leq T2$ ***** [misura in ore]	riparazione contrattualmente previsto (standard specifico) ***** [misura in ore]	in cui il tempo di riparazione $t \leq T3$ ***** [%]	prendere gli ordini dal Lunedì al Venerdì	prendere gli ordini il sabato	ordini la domenica	appuntamenti (opzionale)
		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	T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il			Metodo di misura a / b / c / d	Numero di campioni (solo per i metodi b,	In caso di utilizzo del metodo di misura d, descrivere la combinazione	

			chiamate nazionali ***** [misura in secondi]	tempo di instaurazione t≤T2 ***** [misura in secondi]				c, d)	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≤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	
		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≤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)		
		NOTE	Servizio non fornito							

7 - Tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti	Obbligatorio	(servizi diretti ed indiretti)	tempo minimo di navigazione su IVR per accedere alla scelta "operatore" ***** [misura in secondi]	tempo medio di risposta dell'operatore ***** [misura in secondi]	percentuale di chiamate in cui il tempo di risposta dell'operatore è inferiore a 20 secondi ***** [%]		Metodo di misura a / b	Numero di campioni (solo per metodo b)		
			60 secondi	60 secondi	40%		a			
		NOTE	La misura relativa all'IVR è calcolata come "tempo medio di navigazione" e non come "tempo minimo di navigazione";							
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	Servizio non fornito							
9- Tempi di risposta dei servizi di consultazione elenchi	Obbligatorio	(telefonia pubblica)	tempo medio di risposta ***** [misura in secondi]				Metodo di misura a / b	Numero di campioni (solo per metodo b)		
		NOTE	Servizio non fornito							
10 - Fatture contestate	Obbligatorio	(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	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			

