OPERATORE:	Estracom S.p.A.
PERIODO DI RILEVAZIONE DEI DATI:	2°semestre 2018

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≤T1 ***** *[misura in giorni solari]*	T2 = Tempo per cui nel 99% dei casi si ha che il tempo di fornitura t≤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)
			87	104	60	84,0%	M	08:30	13:00	M			M			
							P	13:00	21:30	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≤T1 ***** *[misura in giorni solari]*	T2 = Tempo per cui nel 99% dei casi si ha che il tempo di fornitura t≤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)
							M			M			M			
							P			P			P			
		NOTE														
2 - Tasso di malfunzionamento per linea di accesso	Obbligatorio	**a)** (servizio diretto con proprie strutture)	Tasso di malfunzionamento ***** *[%]*													
			3,14%													
		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]*									
							SI									
		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 ***** *[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	*inizio*	*fine*	Orario per prendere gli ordini il sabato	*inizio*	*fine*	Orario per prendere gli ordini la domenica	*inizio*	*fine*	Accuratezza negli appuntamenti (opzionale)
			27,5	122,5	n/a	n/a	M	08:30	13:00	M			M			
							P	13:00	21:30	P			P			
		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 ***** *[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	*inizio*	*fine*	Orario per prendere gli ordini il sabato	*inizio*	*fine*	Orario per prendere gli ordini la domenica	*inizio*	*fine*	Accuratezza negli appuntamenti (opzionale)
							M			M			M			
							P			P			P			
		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	*inizio*	*fine*	Orario per prendere gli ordini il sabato	*inizio*	*fine*	Orario per prendere gli ordini la domenica	*inizio*	*fine*	Accuratezza negli appuntamenti (opzionale)
							M	08:30	13:00	M			M			
							P	13:00	21:30	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 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	
		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]* 10,99	percentuale di chiamate in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi ***** *[%]* 89,00%			Metodo di misura a / b	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]*	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								
mpi di risposta i servizi di tazione 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	

8 - Tem de consuli	Ob									
		NOTE	Estracom non fornisce questa tipologia di servizi							
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	Estracom non dispone di 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 **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	La Delibera 254/04/CSP non prevede la rilevazione semestrale dei consuntivi							
11 - Accuratezza delle fatturazione	Obbligatorio	(servizi diretti ed indiretti)	percentuale di fatturazioni contestate che sono risultate errate ***** *[%]*							
		NOTE	La Delibera 254/04/CSP non prevede la rilevazione semestrale dei consuntivi							
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≤T1 ***** *[misura in giorni solari]*	T2 = Tempo per cui nel 99% dei casi si ha che il tempo di fornitura t≤T2 ***** *[misura in giorni solari]*						
			N/A	N/A						
		NOTE								