| OPERATORE: | Estracom S.p.A. |
|-----------------------------------|-----------------|
| | |
| | |
| PERIODO DI RII EVAZIONE DEI DATI: | 1ºcomostro 2022 |

| 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 giomi solari] 46 T1 = Tempo per cui nel | T2 = Tempo per cui nel 99% dei casi si ha che il tempo di fornitura tsT2 ************************************ | T3 = Tempo di allacciamento contrattualmente previsto [standard specifico] | Percentuale di casi per cui l'allacciamento è eseguito entro la data concordata con il cliente ***** [%] | dallı | r prendere unedì al Ve | | Orario per | r prendere g sabato | gli ordini il | | prendere g domenica | li ordini la | Accuratezza | | | | | | | | |
|-------------------|---|---|---|--|--|--|--|---|--|--|--|--|--|--|--|------------|---|--------------------------------|---------------|---|----------------------------------|--------------|---|
| Obbligatorio | b) | T1 = Tempo per cui nel | 54,5 | | | М | inizio 08:30 | fine 13:00 | м | inizio | fine | м | inizio | fine | negli appuntamenti (opzionale) | | | | | | | | |
| Obbligator | b) | T1 = Tempo per cui nel | 0.,0 | 90 | 100,0% | P | 13:00 | 21:30 | P | | | P | | | | | | | | | | | |
| | operatori) | 95% dei casi si ha che il tempo di fornitura t≤T1 ****** [misura in giomi solari] | T2 = Tempo per cui nel 99% dei casi si ha che il tempo di fornitura tsT2 ***** [misura in giorni solari] | T3 = Tempo di allacciamento contrattualmente previsto [standard specifico] [misura in giorni solari] | Percentuale di casi per cui l'allacciamento è esseguito entro il tempo massimo contrattualmente previsto ***** | dal Lu M | r prendere unedì al Ve inizio | gli ordini | Orario per | r prendere g sabato | gli ordini il | M | prendere g domenica | li ordini la | Accuratezza negli appuntamenti (opzionale) | | | | | | | | |
| ļ | | | ·· | | | Р | | | | | _ | Р | | | _ <i></i> | | | | | | | | |
| ! | NOTE a) (servizio diretto con proprie strutture) | Tasso di malfunzionamento ***** [%] | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| igatorio | b) (servizio diretto con strutture di altri operatori) | Tasso di malfunzionamento ***** [%] | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| qqo | c) (servizio indiretto in modalità CPS) | Tasso di malfunzionamento ***** [%] | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | SI | | | l | | | | | | | | | | | | | | |
| ţ | NOTE | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 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 contrattualmente previsto (standard specifico) ****** [misura in ore] | Percentuale dei casi in cui il tempo di riparazione t≤T3 | dal Lu | inizio | nerdì fine | | r prendere g sabato inizio | gli ordini il | | prendere g domenica inizio | li ordini la | Accuratezza negli appuntamenti (opzionale) | | | | | | | | |
| | | 5,99 | 37,37 | n/a | n/a | P | 13:00 | 21:30 | P P | | | P | | | | | | | | | | | |
| Obbligatorio | Obbligatorio | Obbligatorio | Obbligatorio | Obbligatorio | Obbligatorio | Obbligatorio | Obbligatorio | 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≤T1 | T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di riparazione tsT2 ***** [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 pe dal Lu M | r prendere | gli ordini | М | prendere g sabato inizio | gli ordini il | М | prendere g domenica inizio | li ordini la | Accuratezza negli appuntamenti (opzionale) |
| - | | | | | | P | | | P | | <u></u> | Р | | | | | | | | | | | |
| | c) | 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 ***** | T3 = Tempo di riparazione contrattualmente previsto (standard specifico) | Percentuale dei casi in cui il tempo di riparazione t≤T3 | | | | Orario per | prendere g sabato | gli ordini il | | prendere g domenica | li ordini la | Accuratezza negli appuntamenti (opzionale) | | | | | | | | |
| | Obbligatorio Obbligatorio | (servizio diretto con strutture di altri operatori) c) (servizio indiretto in modalità CPS) NOTE a) (servizio diretto con proprie strutture) b) (servizio diretto con strutture di altri operatori) | Tasso di malfunzionamento m | Tasso di malfunzionamento coperatori) Tasso di malfunzionamento coperatori cop | Tasso di malfunzionamento coperatori) Tasso di malfunzionamento coperatori) Tasso di malfunzionamento contrattuali coperatori Tasso di malfunzionamento contrattuali contrattuali coperatori Tasso di malfunzionamento contrattuali c | Servizio diretto con strutture di altri operatori) Tasso di malfunzionamento (servizio indiretto in modalità CPS) Tasso di malfunzionamento (servizio indiretto in modalità CPS) Tasso di malfunzionamento (servizio indiretto in modalità CPS) Tasso di malfunzionamento (servizio diretto con proprie strutture) Taempo per cui nel el 80% dei casi si ha che il tempo di riparazione (standard specifico) (sarvizio diretto con proprie strutture) Taempo per cui nel servizio diretto con strutture di altri operatori) Taempo per cui nel solo (servizio diretto con strutture di altri operatori) Taempo per cui nel solo (servizio diretto con strutture di altri operatori) Taempo per cui nel solo (servizio diretto con strutture di altri operatori) Taempo per cui nel solo (servizio diretto con strutture di altri operatori) Taempo per cui nel solo (servizio diretto con strutture di altri operatori) Taempo per cui nel solo (servizio diretto con strutture di altri operatori) Taempo per cui nel solo (servizio diretto con strutture di altri operatori) Taempo per cui nel solo (servizio diretto con strutture di altri operatori) Taempo per cui nel solo (servizio diretto con strutture di altri operatori) Taempo per cui nel solo (servizio diretto con struttuale dei casi in cui il tempo di riparazione (stradard specifico) Percentuale dei casi in cui il tempo di riparazione (stradard specifico) Percentuale dei casi in cui il tempo di riparazione (stradard specifico) Percentuale dei casi in cui il tempo di riparazione (stradard specifico) Percentuale dei casi in cui il tempo di riparazione (stradard specifico) Percentuale dei casi in cui il tempo di riparazione (stradard specifico) Percentuale dei casi in cui il tempo di riparazione (stradard specifico) Percentuale dei casi in cui il tempo di riparazione (stradard specifico) Percentuale dei casi in cui il tempo di riparazione (stradard specifico) Percentuale dei casi in cui il tempo di riparazione (stradard specifico) Percentuale dei casi in c | Tasso dimalfunzionamento (servizio diretto con strutture di altri operatori) Tasso di malfunzionamento (servizio indiretto in modalità CPS) Tasso di malfunzionamento (servizio indiretto in modalità CPS) Tasso di malfunzionamento (servizio indiretto in modalità CPS) Tasso di malfunzionamento (servizio diretto con proprie strutture) Tasso di malfunzionamento (standard specifico) (standard spe | Comparation Comparation | Tasso di malfunzionamento construtture di altri operatori) Tasso di malfunzionamento construtture di altri operatori (servizio indiretto in modalità CPS) Tasso di malfunzionamento construtture di altri operatori (servizio diretto con proprie strutture) T1 = Tempo per cui nel 80% dei casi si ha che il tempo di riparazione tallo construtture di altri operatori) T2 = Tempo per cui nel solo di casi si ha che il tempo di riparazione tallo construtture di altri operatori) T3 = Tempo per cui nel solo di casi si ha che il tempo di riparazione tallo construtture di altri operatori) T3 = Tempo per cui nel solo construtture di altri operatori) T1 = Tempo per cui nel solo construtture di altri operatori) T1 = Tempo per cui nel solo construtture di altri operatori) T1 = Tempo per cui nel solo construtture di altri operatori) T1 = Tempo per cui nel solo construtture di altri operatori operatori di numera in ore) T1 = Tempo per cui nel solo construtture di altri operatori operatori) T1 = Tempo per cui nel solo di riparazione tallo construtture di altri operatori operatori operatori di numera in ore) T1 = Tempo per cui nel solo di riparazione tallo construtture di altri operatori operator | Tasso dimidirunzionamento (servizio diretto con strutture di altri operatori) Tasso di malfunzionamento (servizio indiretto in modalità CPS) Tasso di malfunzionamento (CPS) (siziona in cui il tempo di riparazione (standard specifico) (siandard specifico) (sianda | Tasso di malfunzionamento (servizio diretto con strutture di altri operatori) NOTE Ti = Tempo per cui nel 80% dei casi si ha che il tempo di riparazione (servizio diretto con strutture di altri operatori) (servizio diretto con proprie strutture) (servizio diretto con proprie strutture) (servizio diretto con strutture di altri operatori) (serv | Servizio diretto con strutture di altin coperation Similaria none Si | Servizio diretto con strutture di altri operatori) Servizio diretto con strutture di altri operatori) Servizio diretto con proprie strutture) Servizio diretto con proprie strutture) Servizio diretto con proprie strutture) Servizio diretto con strutture di altri operatori operatori) Servizio diretto con strutture di altri operatori | Tasso display Tasso displa | Tasso disente construture di altri operatori) Tasso di malfunzionamento (si pri construture di altri operatori) Tasso di malfunzionamento (si pri construture di altri operatori) Tasso di malfunzionamento (si pri construture di altri operatori) Tasso di malfunzionamento (si pri construture di altri operatori) Tasso di malfunzionamento (si pri construture di altri operatori) Tasso di malfunzionamento (si pri construture di altri operatori) Tasso di malfunzionamento (si pri construture di altri operatori) Tasso di malfunzionamento (si pri construture di altri operatori) Tasso di malfunzionamento (si pri construture di altri operatori (standard specifico) (| | | | | | | | |

| | l | | [| | | ĺ | M 08:30 | 13:00 | М | | М | | | |
|---|--------------|---|---|---|-----------|-----------|---------------------------|-------------|-----------------------|---|-------------|---|----------|--|
| | | | | | | | 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 c / d | a/b/ | | i campioni (solo per i etodi b, c, d) | misur | utilizzo del n a d, descrive nazione utiliz | re la | |
| | | b) (servizio diretto con strutture di altri operatori) | P1 = Percentuale di chiamate a vuoto dirette a numeri nazionali ****** [%] | | | | Metodo di misura c / d | a/b/ | | i campioni (solo per i letodi b, c, d) | misur | utilizzo del n a d, descrive nazione utiliz | re la | |
| | | c) (servizio indiretto) | P1 = Percentuale di chiamate a vuoto dirette a numeri nazionali ***** [%] | | | | Metodo di misura c / d | a/b/ | Numero di <i>m</i> | i campioni (solo per i letodi b, c, d) | misur | utilizzo del n a d, descrive nazione utiliz | re la | |
| | | NOTE | | | L <i></i> | L | · | | | | | ··-·- | <u>-</u> | |
| 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 c / d | a/b/ | | i campioni (solo per i netodi b, c, d) | misur | utilizzo del n a d, descrive nazione utiliz | re la | |
| | | 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 | | | Metodo di misura c / d | a/b/ | | i campioni (solo per i ietodi b, c, d) | misur | utilizzo del n a d, descrive nazione utiliz | re la | |
| | | c) (servizio indiretto) | T1 = Tempo medio di instaurazione delle chiamate nazionali | T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di instaurazione t≤T2 ***** [misura in secondi] | | | Metodo di misura c / d | a/b/ | | i campioni (solo per i etodi b, c, d) | misur | utilizzo del n a d, descrive nazione utiliz | re la | |
| | | 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 | | di campioni (solo per metodo b) | | | | |
| -Ter | • | NOTE | 16,01 | 77,80% | L | L <i></i> | l <u></u> | | | | l- - | | L | |
| e. | | NOTE | | | | ı | | | | | | | - | |
| 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 d | di campioni (solo per metodo b) | | | | |
| 7 - Servi | | NOTE | | ·· | | ± | | | - | | | | | |
| 11 | 1 | | | | | | | | | | | | | |

| 8 - Tempi di risposta dei servizi di consultazione elenchi | Obbligatorio | (servizi di consultazione elenchi) NOTE | 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 | | | |
|---|-------------------------------|--|--|--|-----------------------------|--|---|---|---|---|--|--|
| | | | | ı | 1 | | T | | | 1 | | |
| 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) | | | | |
| 9 te aga sc | | NOTE | Estracom non dispone di telefoni pubblici | | | | | | | | | |
| ä | | NOTE | | ı | | | 1 | | | | | |
| 10 - Fatture contestate | (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 | | | | | |
| | Obbligatorio - (FACOLT | (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 rilevazion | e semestrale dei consuntivi | | • | | ··-·-· | | | |
| 11 - Accuratezza delle fatturazione | Obbligatorio | (servizi diretti ed indiretti) | percentuale di fatturazioni contestate che sono risultate errate ***** [%] | | | | | | | | | |
| + | į | NOTE | La Delibera 254/04/CSP | non prevede la rilevazion | e semestrale dei consuntivi | | • | | | | | |
| 2 - 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 1≤T1 (misura in giorni solari) | T2 = Tempo per cui nel 99% dei casi si ha che il tempo di fornitura tsT2 [misura in giorni solan] | | | | | | | | |
| 12 | <u> </u> | NOTE | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | |