

OPERATORE: VODAFONE OMNITEL - Servizi a marchio Vodafone

PERIODO DI RILEVAZIONE DEI 1 gennaio 2013 - 30 giugno 2013

| DENOM. INDICATORE / SERVIZIO CUI SI | | 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 tsT1 ***** [misura in giorni solari] 13.9 | T2 = Tempo per cui nel 99% dei casi si ha che il tempo di fornitura tsT2 ***** [misura in giorni solari] 18 | T3 = Tempo di allacciamento contrattualmente previsto [standard specifico] ***** [misura in giorni solari] 60 | Percentuale di casi per cui l'allacciamento è eseguito entro la data concordata con il cliente ***** 194.1 98.4% | Orario per prendere gli ordini dal Lunedì al Venerdì inizio fine M P | Orario per prendere gli ordini il sabato inizio fine M P | Orario per prendere gli ordini la domenica inizio fine M P | Accuratezza a negli appuntamenti (opzionale) |
| | | b) (servizio diretto con strutture di altri operatori) | T1 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di fornitura tsT1 ***** [misura in giorni solari] 36 | T2 = Tempo per cui nel 99% dei casi si ha che il tempo di fornitura tsT2 ***** [misura in giorni solari] 63.5 | T3 = Tempo di allacciamento contrattualmente previsto [standard specifico] ***** [misura in giorni solari] 60 | Percentuale di casi per cui l'allacciamento è eseguito entro il tempo massimo contrattualmente previsto ***** 92.8% | Orario per inizio fine M 00:00 12:00 P 12:00 00:00 | Orario per inizio fine M 00:00 12:00 P 12:00 00:00 | Orario per inizio fine M P | Accuratezza a negli appuntamenti (opzionale) |
| | | NOTE | In attesa dell'allacciamento iniziale tramite strutture di altri operatori, il servizio viene erogato tramite rete wireless 2G/3G con i tempi indicati nella riga a) | | | | | | | |
| 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 ***** [%] 5.36% | | | | | | | |
| | | c) (servizio indiretto in modalità CPS) | Tasso di malfunzionamento ***** [%] 0.06% | | | | Il numeratore si riferisce solo al numero di segnalazioni 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 tsT1 ***** | T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di riparazione tsT2 ***** | T3 = Tempo di riparazione contrattualmente previsto (standard) ***** | Percentuale dei casi in cui il tempo di riparazione tsT3 ***** | Orario per inizio fine M P | Orario per inizio fine M P | Orario per inizio fine M P | Accuratezza a negli appuntamenti |
| | | b) (servizio diretto con strutture di altri operatori) | T1 = Tempo per cui nel 80% dei casi si ha che il tempo di riparazione tsT1 ***** 9h28min | T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di riparazione tsT2 ***** 39h32min | T3 = Tempo di riparazione contrattualmente previsto (standard) ***** 120h | Percentuale dei casi in cui il tempo di riparazione tsT3 ***** 99.3% | Orario per inizio fine M 09:00 18:00 P 18:00 | Orario per inizio fine M P | Orario per inizio fine M P | Accuratezza a negli appuntamenti |
| | | c) (servizio indiretto in modalità CPS) | T1 = Tempo per cui nel 80% dei casi si ha che il tempo di riparazione tsT1 ***** 42h03min | T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di riparazione tsT2 ***** 70h25min | T3 = Tempo di riparazione contrattualmente previsto (standard) ***** 288h | Percentuale dei casi in cui il tempo di riparazione tsT3 ***** 100% | Orario per inizio fine M 09:00 18:00 P 18:00 | Orario per inizio fine M P | Orario per inizio fine M P | Accuratezza a negli appuntamenti |
| 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 | |
| | | 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 | |
| | | 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 | |
| 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 tsT2 ***** [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 | |
| | | 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 tsT2 ***** [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 | |
| | | 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 tsT2 ***** [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 | |
| NOTE | | | | | | | | | | |
| 6 - Tempi di risposta dei servizi tramite operatore | Obbligatorio | (servizi diretti ed indiretti) | tempo medio di risposta ***** [misura in secondi] 45 | percentuale di chiamate in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi ***** [%] 55.66% | | | 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 | | | | | | | | | | |
| 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 | | | | | | | | | | |
| | | | 5 | 90.73% | | | | | www.vodafone.it | |
| 9 - Percentuale di telefoni pubblici a pagamento (a monete e schede) | Obbligatorio | (telefonia pubblica) | Percentuale di telefoni pubblici perfettamente funzionanti ***** [%] | | | | Metodo di misura a / b | Numero di campioni (solo per metodo b) | | |
| 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 | percentuale di fatturazioni per cui l'utente ha avanzato dei reclami ***** [%] | 0.26% | | | In caso vengano emesse fatture uniche per servizi di telefonia fissa e mobili post- | | | |
| | | (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 | 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- | | | |
| NOTE | | | | | | | | | | |
| 11 - Accuratezza delle fatturazione | Obbligatorio | (servizi diretti ed indiretti) | percentuale di fatturazioni contestate che sono risultate errate ***** [%] | 0.12% | | | | | | |
| 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 tsT1 ***** [misura in giorni solari] | T2 = Tempo per cui nel 99% dei casi si ha che il tempo di fornitura tsT2 ***** [misura in giorni solari] | | | | | | |
| NOTE | | | | | | | | | | |

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. 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 |
| | | ↓ | ↓ |
| | | inizio | fine |
| mattina | → | M 09:30 | 13:00 |
| pomeriggio | → | P 14:00 | 17:30 |

NB. Il presente modello ha carattere provvisorio. Eventuali proposte migliorative possono essere inviate all'indirizzo di posta elettronica