

| | |
|------------|----------------------|
| OPERATORE: | VODAFONE OMITEL |
| | Territorio nazionale |

| | |
|----------------------------------|-----------------------------------|
| PERIODO DI RILEVAZIONE DEI DATI: | 1 gennaio 2009 - 31 Dicembre 2009 |
|----------------------------------|-----------------------------------|

| DENOM. INDICATORE / SERVIZIO CUI SI APPLICA | | MISURE | | | | INDICAZIONI OBBLIGATORIE | | | | |
|--|--|---|---|--|--|---|---|---|---|--|
| 1 - Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale | Obbligato | 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] | 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 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) |
| | | | 4 | 5 | 20 | 100% | M P | M 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 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] | 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) |
| | | 62 | 94 | 60 | 87% | M 0.00 12.00 P 12.00 0.00 | M 0.00 12.00 P 12.00 0.00 | M P | | |
| NOTE | | Tempo medio di fornitura dell'allacciamento iniziale: 27 giorni. 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 | Obbligato | a) (servizio diretto con proprie strutture) | Tasso di malfunzionamento ***** [%] | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| | | b) (servizio diretto con strutture di altri operatori) | Tasso di malfunzionamento ***** [%] | | | | | | | |
| | | 11,9 | | | | | | | | |
| | c) (servizio indiretto in modalità CPS) | Tasso di malfunzionamento ***** [%] | | | | | Il numeratore si riferisce solo al numero di segnalazioni guasti in CPS ***** [Si/No] | | | |
| | | 0,09 | | | | si | | | | |
| NOTE | | | | | | | | | | |
| 3 - Tempo di riparazione dei malfunzionamenti | Obbligato | a) (servizio diretto con proprie strutture) | T1 = Tempo per cui nel 80% dei casi si ha che il tempo di riparazione tsT1 ***** [misura in ore] | 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 tsT3 ***** [%] | 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 P | M P | M P | |
| | | b) (servizio diretto con strutture di altri operatori) | T1 = Tempo per cui nel 80% dei casi si ha che il tempo di riparazione tsT1 ***** [misura in ore] | 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 tsT3 ***** [%] | 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) |
| | | 15 h 10 min | 66 h 10 min | 120 | 98% | M 9.00 18.00 P 18.00 | M P | M P | | |
| | c) (servizio indiretto in modalità CPS) | T1 = Tempo per cui nel 80% dei casi si ha che il tempo di riparazione tsT1 ***** [misura in ore] | 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 tsT3 ***** [%] | 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) | |
| | | 86 h 16 min | 124 h 04 min | 288 | 100% | M 9.00 18.00 P 18.00 | M P | M P | | |
| NOTE | | | | | | | | | | |

In caso di utilizzo

| | | | | | | | | | | |
|---|-----------|---|---|--|--------|--|--------------------------------|--|---|---|
| 4 - Percentuale di chiamate a vuoto | FACOLT. | 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 | FACOLT. | 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 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 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 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 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 utilizzata |
| | | NOTE | | | | | | | | |
| 6 - Tempi di risposta dei servizi tramite operatore | Obbligat. | (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 | | | | | | | | |
| 7 - Tempi di risposta dei servizi di assistenza clienti tramite operatore | FACOLT. | (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 | Obbligat. | (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 | | 3 | 93,38% | | | | | www.vodafone |
| 9 - Percentuale di telefoni pubblici funzionanti | | (telefonia pubblica) | Percentuale di telefoni pubblici funzionanti ***** | | | | Metodo di misura a / b | Numero di campioni (solo per metodo b) | | |

| | | | | | | | | | | |
|---|--------------------------|--|---|---|--|--|--|---|--|--|
| pagamento (a monete e schede) in servizio | Obbligat | | [%] | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| NOTE | | | | | | | | | | |
| 10 - Fatture contestate | Obbligat | (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 ***** [%] | | |
| | (FACOLT per l'anno 2005) | (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 | | | | | | | | | | |
| 11 - Accuratezza delle fatturazione | Obbligat | (servizi diretti ed indiretti) | percentuale di fatturazioni contestate che sono risultate errate ***** [%] | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| NOTE | | | | | | | | | | |
| 12 - Tempo di fornitura della Carrier Pre-Selection | Obbligat | (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] | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| 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 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 9.30 | 13.00 |
| pomeriggio | → | P 14.00 | 17.30 |

