

OPERATORE:	NOWIRE SPA
------------	------------

PERIODO DI RILEVAZIONE DEI DATI:	1° GENNAIO - 30 GIUGNO 2012
----------------------------------	-----------------------------

DENOM. INDICATORE / SERVIZIO CUI SI APPLICA		MISURE			
1 - Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale	Obbligatorio	a) diretto con proprie strutture (servizio)	T1 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di fornitura $t \leq T1$ *****	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] *****
		b) diretto con strutture di altri operatori (servizio)	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]	T3 = Tempo di allacciamento contrattualmente previsto [standard specifico] ***** [misura in giorni solari]
			63	91	40
NOTE		Tali dati sono calcolati al lordo dei ritardi non dipendenti da Nowire Spa (ritardi causati da clienti o da altri oper			
2 - Tasso di malfunzionamento per linea di accesso	Obbligatorio	a) diretto con proprie strutture (servizio)	Tasso di malfunzionamento ***** [%]		
		b) diretto con strutture di altri operatori (servizio)	Tasso di malfunzionamento ***** [%]		
		c) indiretto in modalità CPS (servizio)	Tasso di malfunzionamento ***** [%]		
NOTE		0,015			
ionamenti		a) diretto con proprie strutture (servizio)	T1 = Tempo per cui nel 80% dei casi si ha che il tempo di riparazione $t \leq T1$ ***** [misura]	T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di riparazione $t \leq T2$ ***** [misura]	T3 = Tempo di riparazione contrattualmente previsto (standard specifico) ***** [misura]

3 - Tempo di riparazione dei malfunzi	Obbligatorio	b) diretto con strutture di altri operatori) (servizio ***** [misura	T1 = Tempo per cui nel 80% dei casi si ha che il tempo di riparazione $t \leq T1$ ***** [misura	T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di riparazione $t \leq T2$ ***** [misura in ore]	T3 = Tempo di riparazione contrattualmente previsto (standard specifico) ***** [misura
		c) indiretto in modalit� CPS) (servizio ***** [misura	T1 = Tempo per cui nel 80% dei casi si ha che il tempo di riparazione $t \leq T1$ ***** [misura	T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di riparazione $t \leq T2$ ***** [misura in ore]	T3 = Tempo di riparazione contrattualmente previsto (standard specifico) ***** [misura
		NOTE	22,23	22,24	24
6 - Tempi di risposta dei servizi tramite operatore	Obbligatorio	(servizi diretti ed indiretti) ***** [misura in secondi]	tempo medio di risposta ***** [misura in secondi]	percentuale di chiamate in cui il tempo di risposta � inferiore a 20 secondi ***** [%]	
NOTE		41	73		
11 - Accuratezza delle fatturazioni	Obbligatorio	(servizi diretti ed indiretti) ***** [%]	percentuale di fatturazioni contestate che sono risultate errate ***** [%]		
NOTE					
12 - Tempo di fornitura della Carrier Pre-Selection	Obbligatorio	(servizi indiretti in CPS) ***** [misura in giorni solari]	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			7	31	



INDICAZIONI OBBLIGATORIE							
Percentuale di casi per cui l'allacciamento è eseguito entro la data concordata con il cliente ***** [%]	Orario per prendere gli ordini dal lunedì al		Orario per prendere gli ordini il sabato		Orario per prendere gli ordini la domenica		Accuratezza negli appuntamenti (opzionale)
	<i>inizio</i>	<i>fine</i>	<i>inizio</i>	<i>fine</i>	<i>inizio</i>	<i>fine</i>	
	M		M		M		
	P		P		P		
Percentuale di casi per cui l'allacciamento è eseguito entro il tempo massimo contrattualmente previsto ***** [%]	Orario per prendere gli ordini dal lunedì al		Orario per prendere gli ordini il sabato		Orario per prendere gli ordini la domenica		Accuratezza negli appuntamenti (opzionale)
	<i>inizio</i>	<i>fine</i>	<i>inizio</i>	<i>fine</i>	<i>inizio</i>	<i>fine</i>	
	M	8.00	13.00	M	8.00	13.00	
	P	13.00	20.00	P	13.00	20.00	
85							
tori)							
		Il numeratore si riferisce solo al numero di segnalazioni guasti in					
		si					
Percentuale dei casi in cui il tempo di riparazione $\leq T3$ ***** [%]	Orario per prendere gli ordini dal lunedì al		Orario per prendere gli ordini il sabato		Orario per prendere gli ordini la domenica		Accuratezza negli appuntamenti (opzionale)
	<i>inizio</i>	<i>fine</i>	<i>inizio</i>	<i>fine</i>	<i>inizio</i>	<i>fine</i>	
	M		M		M		

	P			P			P			
Percentuale dei casi in cui il tempo di riparazione $t \leq T3$ ***** [%]	Orario per prendere gli ordini del lunedì al <i>inizio fine</i>			Orario per prendere gli ordini del sabato <i>inizio fine</i>			Orario per prendere gli ordini del domenica <i>inizio fine</i>			Accuratezza negli appuntamenti (opzionale)
	M			M			M			
	P			P			P			
Percentuale dei casi in cui il tempo di riparazione $t \leq T3$ ***** [%]	Orario per prendere gli ordini del lunedì al <i>inizio fine</i>			Orario per prendere gli ordini del sabato <i>inizio fine</i>			Orario per prendere gli ordini del domenica <i>inizio fine</i>			Accuratezza negli appuntamenti (opzionale)
	M	8.00	13.00	M			M			
89	P	13.00	20.00	P			P			

	Metodo di misura a / b	Numero di campioni (solo per metodo b)		

--	--	--	--	--

--	--	--	--	--