

OPERATORE:	HYNET S.r.l.
PERIODO DI RILEVAZIONE DEI DATI:	Anno 2023

DENOM. INDICATORE / SERVIZIO CUI SI APPLICA		MISURE			
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 $\leq T1$ ***** [misura in giorni solari]	T2 = Tempo per cui nel 99% dei casi si ha che il tempo di fornitura $\leq T2$ ***** [misura in giorni solari]	T3 = Tempo di allacciamento contrattualmente previsto [standard specifico] ***** [misura in giorni solari]
			5	6	-
	b) (servizio diretto con strutture di altri operatori)	T1 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di fornitura $\leq T1$ ***** [misura in giorni solari]	T2 = Tempo per cui nel 99% dei casi si ha che il tempo di fornitura $\leq T2$ ***** [misura in giorni solari]	T3 = Tempo di allacciamento contrattualmente previsto [standard specifico] ***** [misura in giorni solari]	
		14	40	45	
NOTE					
2 - Tasso di malfunzionamento	Obbligatorio	a) (servizio diretto con proprie strutture)	Tasso di malfunzionamento ***** [%]		
			0,5		
		b) (servizio diretto con strutture di altri operatori)	Tasso di malfunzionamento ***** [%]		

Indicatore Tempo per linea di accesso	Obbligatorio		5		
		c) (servizio indiretto in modalità CPS)	Tasso di malfunzionamento ***** [%]		
		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 $t \leq T1$ ***** [misura in ore]	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 in ore]
			27	32	48
		b) (servizio diretto con strutture di altri operatori)	T1 = Tempo per cui nel 80% dei casi si ha che il tempo di riparazione $t \leq T1$ ***** [misura in ore]	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 in ore]
			16	80	144
		c) (servizio indiretto in modalità CPS)	T1 = Tempo per cui nel 80% dei casi si ha che il tempo di riparazione $t \leq T1$ ***** [misura in ore]	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 in ore]
		NOTE			

4 - Percentuale di chiamate a vuoto	FAC OLT ATI VO	a) (servizio diretto con proprie strutture)	P1 = Percentuale di chiamate a vuoto dirette a numeri nazionali ***** [%]		
		b) (servizio diretto con strutture di altri operatori)	P1 = Percentuale di chiamate a vuoto dirette a numeri nazionali ***** [%]		
		c) (servizio indiretto)	P1 = Percentuale di chiamate a vuoto dirette a numeri nazionali ***** [%]		
	NOTE				
5 - Tempo di instaurazione e della chiamata	FAC OLT ATI VO	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 $t \leq T2$ ***** [misura in secondi]	
		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 $t \leq T2$ ***** [misura in secondi]	

		c) (servizio indiretto)	T1 = Tempo medio di instaurazione delle chiamate nazionali ***** <i>[misura in secondi]</i>	T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di instaurazione $t \leq T2$ ***** <i>[misura in secondi]</i>
		NOTE		
6 - Tempi di risposta dei servizi tramite operatore	-	(servizi diretti ed indiretti)	tempo medio di risposta ***** <i>[misura in secondi]</i>	percentuale di chiamate in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi ***** <i>[%]</i>
		NOTE		
7 - Tempi di risposta dei servizi di assistenza clienti tramite operatore	FAC OLT ATI VO	(servizi diretti ed indiretti)	tempo medio di risposta ***** <i>[misura in secondi]</i>	percentuale di chiamate in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi ***** <i>[%]</i>
		NOTE		
8 - Tempi di risposta dei servizi di consultazio ne elenchi	-	(servizi di consultazione elenchi)	tempo medio di risposta ***** <i>[misura in secondi]</i>	percentuale di chiamate in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi ***** <i>[%]</i>

		NOTE			
9 - Percentuale di telefoni pubblici a pagamento (a monete e schede) in servizio	-	(telefonia pubblica)	Percentuale di telefoni pubblici perfettamente funzionanti ***** [%]		
		NOTE			
	Obbligatorio - (FA COI)	(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 ***** [%]		
				0	

10 - Fatture contestate	CUL TATI VO per l'an no 200 5)	(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 ***** [%]		
		NOTE			
11 - Accuratezza delle fatturazione	Obbligatorio	(servizi diretti ed indiretti)	percentuale di fatturazioni contestate che sono risultate errate ***** [%]	0,02	
		NOTE			
12 - Tempo di fornitura della Carrier Pre-Selection	-	(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 nell'esempio che segue:
Nel caso di orario continuato, l'ora di *fine* orario della **mattina** coincide con l'ora di *inizio* orario del **pomeriggio**.

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



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 Venerdì		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>		
	M	9:00	13:00	M	9:00	13:00		M
98	P	15:00	18:00	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 Venerdì		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>		
	M	9:00	13:00	M	9:00	13:00		M
99	P	15:00	18:00	P			P	

	Il numeratore si riferisce solo al numero di segnalazioni guasti in CPS ***** [Si/No]			
Percentuale dei casi in cui il tempo di riparazione $t \leq T3$ ***** [%]	Orario per prendere gli ordini dal Lunedì al Venerdì	Orario per prendere gli ordini il sabato	Orario per prendere gli ordini la domenica	Accuratezza negli appuntamenti (opzionale)
	inizio fine	inizio fine	inizio fine	
98	M 9:00 13:00 P 15:00 18:00	M 9:00 13:00 P	M P	
Percentuale dei casi in cui il tempo di riparazione $t \leq T3$ ***** [%]	Orario per prendere gli ordini dal Lunedì al Venerdì	Orario per prendere gli ordini il sabato	Orario per prendere gli ordini la domenica	Accuratezza negli appuntamenti (opzionale)
	inizio fine	inizio fine	inizio fine	
100	M 9:00 13:00 P 15:00 18:00	M 9:00 13:00 P	M P	
Percentuale dei casi in cui il tempo di riparazione $t \leq T3$ ***** [%]	Orario per prendere gli ordini dal Lunedì al Venerdì	Orario per prendere gli ordini il sabato	Orario per prendere gli ordini la domenica	Accuratezza negli appuntamenti (opzionale)
	inizio fine	inizio fine	inizio fine	
	M P	M P	M P	

	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	
	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	
	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	
	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	
	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	

	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	
	Metodo di misura a / b	Numero di campioni (solo per metodo b)		
	Metodo di misura a / b	Numero di campioni (solo per metodo b)		
	Metodo di misura a / b	Numero di campioni (solo per metodo b)	Prezzi applicati o indirizzo della pagina web di pubblicazione dei prezzi	

	Metodo di misura a / b	Numero di campioni (solo per metodo b)		
	<p>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</p> <p>*****</p> <p>[%]</p>			
	-			

	<p>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 ***** [%]</p>			

e)

	inizio orario		fine orario
	↓		↓
	<i>inizio</i>		<i>fine</i>
mattina →	M	9:30	13:00
pomeriggio →	P	14:00	17:30

