

Modello elettronico di cui all'art. 3, comma 1, lett.b) della direttiva emanata con Delibera n. 254/04/CSP del 10 novembre 2004

OPERATORE:	MEDIANET SRL
PERIODO DI	ANNO 2022

DENOM. INDICATORE / SERVIZIO CUI		MISURE				INDICAZIONI OBBLIGATORIE						
- Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale	a) (servizio diretto con proprie strutture)	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 $t \leq T2$	T3 = Tempo di allacciamento contrattualmente previsto	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>	<i>inizio</i>	<i>fine</i>	
					M	09:00	13:00	M		M		
	22	45	67	98,5%	P	14:00	18:00	P		P		
b) (servizio diretto con strutture di altri operatori)	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 $t \leq T2$	T3 = Tempo di allacciamento contrattualmente previsto	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>	<i>inizio</i>		<i>fine</i>
					M	09:00	13:00	M		M		
	22	45	67	98,5	P	14:00	18:00	P		P		

1	NOTE										
2 - Tasso di malfunzionamento per linea di accesso	Obbligatorio	a) (servizio diretto con proprie strutture)	Tasso di malfunzionamento [%] 8								
		b) (servizio diretto con strutture di altri operatori)	Tasso di malfunzionamento [%] 14								
		c) (servizio indiretto in modalità CPS)	Tasso di malfunzionamento [%] NA				Il numeratore si riferisce solo al numero di segnalazioni				
		NOTE SERVIZIO IN MODALITA' CPS NON EROGATO									
ti		a) (servizio diretto)	T1 = Tempo per cui nel 80% dei casi si ha che il tempo di	T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di	T3 = Tempo di riparazione contrattualmente previsto	Percentuale dei casi in cui il tempo di riparazione $t \leq T3$	Orario per prendere gli ordini dal Lunedì al Venerdì <i>inizio fine</i>	Orario per prendere gli ordini il sabato <i>inizio fine</i>	Orario per prendere gli ordini la domenica <i>inizio fine</i>	Accuratezza negli appuntamenti	

3 - Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	Obbligatorio	con proprie strutture)	riparazione t≤T1 **** [misura in ore]	riparazione t≤T2 **** [misura in ore]	(standard specifico) **** [misura in ore]	**** [%]	M	09:00	13:00	M			M			(opzionale)
			8	32	168	98	P	14:00	18:00	P			P			
		b) (servizio diretto con strutture di altri operatori)	Tempo per cui nel 80% dei casi si ha che il tempo di riparazione t≤T1 [misura in ore]	Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di riparazione t≤T2 [misura in ore]	Tempo di riparazione contrattualmente previsto (standard specifico) [misura in ore]	Percentuale dei casi in cui il tempo di riparazione t≤T3 [%]	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)						
			24	72	168	98	M	09:00	13:00	M			M			
			P	14:00	18:00	P			P							
c) (servizio indiretto in modalità CPS)	Tempo per cui nel 80% dei casi si ha che il	Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il	Tempo di riparazione contrattualmente	Percentuale dei casi in cui il tempo di riparazione t≤T3 [%]	Orario per inizio fine	Orario per inizio fine	Orario per prendere gli inizio fine	Accuratezza negli appuntamenti (opzionale)								
					M			M			M					
NOTE SERVIZIO IN MODALITÀ CPS NON EROGATO, ASSISTENZA PREMIUM 7 GIORNI SU 7 CON I SEGUENTI ORARI 07:00-21:00																
6 - Tempi di risposta dei servizi tramite operatore	Obbligatorio	(servizi diretti ed indiretti)	tempo medio di risposta	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)						
			3 sec	94				b		250						
NOTE																

8 - Tempi di risposta dei servizi di consultazione elenchi	Obbligatorio	(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>			Metodo di misura a / b	Numero di campioni <i>(solo per metodo b)</i>	Prezzi applicati o indirizzo della pagina web di pubblicazione dei prezzi	
		NOTE	SERVIZIO NON EROGATO							
9 - Percentuale di telefoni pubblici a pagamento (a monete e schede) in servizio	Obbligatorio	(telefonia pubblica)	Percentuale di telefoni pubblici perfettamente funzionanti <i>[%]</i>				Metodo di misura a / b	Numero di campioni <i>(solo per metodo b)</i>		
		NOTE	SERVIZIO NON EROGATO							

10 - Fatture contestate	Obbligatorio	(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	percentual e 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			
			0,60							
		(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	percentual e 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.			
NOTE										

11 - Accuratezza delle fatturazione	Obbligatorio	(servizi diretti ed indiretti)	percentual e di fatturazioni contestate che sono risultate errate [%]							
			0,400							
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 $t \leq T1$	T2 = Tempo per cui nel 99% dei casi si ha che il tempo di fornitura $t \leq T2$						
			NOTE SERVIZIO NON EROGATO							

	inizio	fine
M	09:00	13:00
P	14:00	18:00

Orario per prendere gli ordini dal Lunedì al Venerdì

	inizio	fine
M	00:00	00:00
P	00:00	00:00

Orario per prendere gli ordini il sabato