

OPERATORE:	Unidata S.p.A.
	V.le A. G. Eiffel, 100 - 00148 Roma
PERIODO DI RILEVAZIONE DEI DATI:	DATI COPERTURA NAZIONALE - gennaio - giugno 2023 (1 Sem. 2023)

DENOM. INDICATORE / SERVIZIO CUI SI APPLICA		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 $\leq T1$ ***** [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]	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)			
		121,05	152,42	90	89,73%	M 08:30 P 21:30	M 08:30 P 21:30	M 08:30 P 13:00	n/d				
	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]	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)				
	75,1	112,22	90	90,84%	M 08:30 P 21:30	M 08:30 P 21:30	M 08:30 P 13:00	n/d					
NOTE		a) Attivazione servizio Volp contestuale ad attivazione servizio accesso Internet su circuito F.O. FTTH proprietario b) Attivazione servizio Volp contestuale ad attivazione servizio accesso Internet su circuito F.O. FTTH wholesale * Orario relativo ad ordini sottoscritti tramite operatore telefonico - disponibilità piattaforma sottoscrizione online H24 7/365											
2 - Tasso di malfunzionamento per linea di accesso	Obbligatorio	a) (servizio diretto con proprie strutture)	2,4										
		b) (servizio diretto con strutture di altri operatori)	Tasso di malfunzionamento ***** [%]										
		3,6											
	c) (servizio indiretto in modalità CPS)	Tasso di malfunzionamento ***** [%]					Il numeratore si riferisce solo al numero di segnalazioni guasti in CPS ***** [Si/No]						
n/a					n/a								
NOTE		a) utenze Volp su circuito accesso Internet F.O. FTTH proprietario b) utenze Volp su circuito accesso Internet F.O. FTTH wholesale c) Servizio CPS non erogato nel 2022											
3 - Accuratezza negli appuntamenti	Obbligatorio	a) (servizio diretto con proprie strutture)	T1 = Tempo per cui nel 80% dei casi si ha che il tempo di riparazione $\leq T1$ ***** [misura in ore]	T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di riparazione $\leq T2$ ***** [misura in ore]	T3 = Tempo di riparazione contrattualmente previsto (standard specifico) ***** [misura in ore]	Percentuale dei casi in cui il tempo di riparazione $\leq T3$ ***** [%]	Orario* per inoltro segnalazioni dal Lunedì al Venerdì inizio fine	Orario per inoltro segnalazioni il sabato inizio fine	Orario per inoltro segnalazioni la domenica inizio fine	Accuratezza negli appuntamenti (opzionale)			
		69h 10m	82h 10m	60h	87,30%	M 08:30 P 21:30	M 09:00 P 13:00	M n/a P	n/d				
b) (servizio diretto con strutture di altri operatori)	T1 = Tempo per cui nel 80% dei casi si ha che il tempo di riparazione $\leq T1$ *****	T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di riparazione $\leq T2$ *****	T3 = Tempo di riparazione contrattualmente previsto (standard specifico) *****	Percentuale dei casi in cui il tempo di riparazione $\leq T3$ *****	Orario per inoltro segnalazioni dal Lunedì al Venerdì	Orario per inoltro segnalazioni il sabato	Orario per inoltro segnalazioni la domenica	Accuratezza negli appuntamenti (opzionale)					

3 - Tempo di riparazione d	Obbligato	operatori	[misura in ore]	[misura in ore]	[misura in ore]	[%]	inizio	fine	inizio	fine	inizio	fine	(opzionale)			
							M	08:30		M	09:00	13:00	M	n/a		
			77h 15m	95h 08m	60h	85,60%	P		21:30	P			P			n/d
		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 inoltrare segnalazioni dal Lunedì al Venerdì	Orario per inoltrare segnalazioni il sabato	Orario per inoltrare segnalazioni la domenica	Accuratezza negli appuntamenti (opzionale)						
			n/a	n/a	n/a	n/a	M	n/a		M	n/a		M	n/a		n/d
							P			P			P			
		NOTE	a) utenze Volp su circuito accesso Internet F.O. FTTH proprietario b) utenze Volp su circuito accesso Internet F.O. FTTH wholesale c) Servizio CPS non erogato nel 2023 * Orario relativo a segnalazioni inoltrate tramite operatore telefonico - disponibilità piattaforma ticketing assistenza online H24 7/365													
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 utilizzata							
			n/d													
		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							
			n/d				a									
		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							
			n/d													
		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 utilizzata							
			n/d	n/d												
		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							
			n/d	n/d			a									
		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							
			n/d	n/d												
		NOTE														

6 - Tempi di risposta dei servizi tramite operatore	Obbligatorio	(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)		
			7,4	89,50%			b	100		
		NOTE	Valori da intendersi riferiti al tempo di risposta dell'addetto (operatore umano) dopo la selezione da parte dell'utente della relativa scelta nell'ambito dell'IVR							
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)		
			7,4	89,50%			b	100		
		NOTE	Valori da intendersi riferiti al tempo di risposta dell'addetto (operatore umano) dopo la selezione da parte dell'utente della relativa scelta nell'ambito dell'IVR							
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	
			n/a	n/a			n/a	n/a		
		NOTE								
9 - Percentuale di telefoni pubblici a pagamento (a monete e schede) in servizio	Obbligatorio	(telefonia pubblica)	Percentuale di telefoni pubblici perfettamente funzionanti ***** [%]				Metodo di misura a / b	Numero di campioni (solo per metodo b)		
			n/a				n/a	n/a		
		NOTE								
contestate	TATIVO 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 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 ***** [%]			
			0,8				n/a			

10 - Fatture c/	Obbligatorio - (FACOL)	(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 ***** [%] n/a							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 ***** [%] n/a
		NOTE	nei limiti del disposto della Delib. 600/09/CONS e s.m.i.							
11 - Accuratezza delle fatturazione	Obbligatorio	(servizi diretti ed indiretti)	percentuale di fatturazioni contestate che sono risultate errate ***** [%] 0,3							
		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 $t \leq T1$ ***** [misura in giorni solari] n/a	T2 = Tempo per cui nel 99% dei casi si ha che il tempo di fornitura $t \leq T2$ ***** [misura in giorni solari] n/a						
		NOTE	Servizio CPS non erogato nel 2023							

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**.

