

Tempo di fornitura della Carrier Pre-Selection (servizio indiretti in CPS)	Accuratezza della fatturazione	Fatture contestate	Tempo di riparazione dei malfunzionamenti (servizio indiretto in modalità CPS)	Tasso di malfunzionamento per linea di accesso (servizio indiretto in modalità CPS)
<p>Tempo massimo entro il quale sono effettuate le forniture del 95% delle richieste (misura in giorni solari) – 9.1</p> <p>Tempo massimo entro il quale sono effettuate le forniture del 99% delle richieste (misura in giorni solari) – 10.8</p>	<p>Percentuale di fatturazioni contestate che sono risultate errate .00%</p>	<p>Percentuale di fatturazioni per cui l'utente ha avanzato dei reclami .00%</p>	<p>Tempo massimo entro il quale sono effettuate le riparazioni dell'80% dei malfunzionamenti (misura in ore lavorative) – 23.53</p> <p>Tempo massimo entro il quale sono effettuate le riparazioni del 95% dei malfunzionamenti (misura in ore lavorative) – 42.86</p> <p>Tempo di riparazione contrattualmente previsto (standard specifico e misura in ore lavorative) – 48</p> <p>Percentuale dei casi in cui il tempo di riparazione < 48 ore – 85%</p> <p>Orario per predendere gli ordini dal Lunedì al Venerdì: 8:30 – 19:00</p> <p>Orario per predendere gli ordini il sabato – n/a</p> <p>Orario per predendere gli ordini la domenica – n/a</p>	<p>Tasso di malfunzionamento – .0028</p> <p>il numeratore si riferisce solo al numero di segnalazioni guasti in cps Si/No? Si</p>

Informazioni relative alla tipologia di utenza servita ed alle prestazioni di base offerte dagli operatori agli utenti finali con il servizio di telefonia vocale fissa

TIPOLOGIA DI UTENZA SERVITA <i>(riportare le percentuali di contratti per utenza residenziale ed affari al 31 dicembre dell'anno di riferimento)</i>	Residenziale	Affari	Note
	100		

PRESTAZIONI FORNITE CON L'OFFERTA DI BASE DI TELEFONIA VOCALE FISSA	SI	NO	Gratuito	A pagamento	NOTE
Collegabilità di un apparecchio fax	X				
Collegabilità di un modem per <i>dial-up</i>	X				
Blocco selettivo di chiamata permanente o a PIN (specificare nelle note) sui servizi diretti		X			
Blocco selettivo di chiamata permanente o a PIN (specificare nelle note) sui servizi indiretti		escluso ¹ X			
<i>Carrier selection</i> con altri operatori in caso di servizio offerto in ULL					N/A
<i>Carrier selection</i> con altri operatori in caso di servizio offerto con proprie linee					N/A
Raggiungibilità totale delle numerazioni per servizi a sovrapprezzo ² (SI/NO)					N/A
Aree geografiche servite con accesso diretto (riportare quanto indicato nel titolo autorizzatorio)					N/A
Aree geografiche servite con accesso indiretto (riportare quanto indicato nel titolo autorizzatorio)					Tutta Italia
Assistenza telefonica ³					Lunedì al Venerdì: 8:30 – 19:00
Numeri di assistenza					800 90 66 11

¹ Questa prestazione è richiesta come obbligatoria dalla delibera n. 78/02/CONS

² In capo alle imprese designate alla fornitura del servizio universale (al momento Telecom Italia S.p.A.) vige l'obbligo di fornire accesso a tutte le numerazioni

³ Specificare nelle note gli orari di lavoro dell'assistenza telefonica

Allegato B alla delibera 79/09/CSP

Modello elettronico di cui all'art. 5, comma 1, lett. b) della delibera n. 79/09/CSP del 14 maggio 2009

OPERATORE: ACN Europe B.V.

CALL CENTER: ACN Europe B.V. - ITALY

Periodo di rilevazione dei dati : 1 Gennaio 2012 - 30 Giugno 2012		1° SEM.	X
Anno di riferimento:	2° SEM.		
		ANNO 2012	
Denominazione indicatore	Misura	Unità di misura	Valore rilevato
1 - tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta di parlare con un addetto, allo scopo di presentare un reclamo, ossia intervallo di tempo tra il momento in cui viene completata correttamente la selezione del numero di assistenza e l'istante in cui può essere selezionata dall'utente la scelta di parlare con un addetto per presentare un reclamo	media, pesata rispetto alla permanenza di ciascun IVR nel semestre, dei tempi minimi di accesso nell'IVR alla scelta "operatore umano" per presentare un reclamo	secondi	40
2 - tempo di risposta dell'addetto dopo la selezione da parte dell'utente della relativa scelta, ossia intervallo di tempo tra il momento in cui viene selezionata dall'utente chiamante la scelta "addetto" all'interno del sistema interattivo di risposta (IVR) di assistenza e l'istante in cui l'addetto risponde all'utente per fornire il servizio richiesto	a) tempo medio di risposta alle chiamate entranti	seconds	50
	b) percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	65
3 - percentuale di reclami che vengono risolti senza che l'utente abbia la necessità di effettuare, sullo stesso reclamo, ulteriori chiamate al numero di assistenza	Percentuale	%	82