



Delibera 254/04/CSP – rilevazione indicatori

| | |
|------------|----------|
| OPERATORE: | EOLO SpA |
| - | |
| - | |

| | |
|----------------------------------|-----------------------|
| PERIODO DI RILEVAZIONE DEI DATI: | Secondo Semestre 2019 |
|----------------------------------|-----------------------|

| 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 $t \leq T1$ ***** [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] | 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) | |
| | | | | | | | inizio | fine | inizio | fine | inizio | fine | | |
| | | | M | 00:00 | 12:00 | M | 00:00 | 12:00 | M | 00:00 | 12:00 | | | |
| | | | 12,7 | 13,75 | 45 | 96 | P | 12:00 | 00:00 | P | 12:00 | 00:00 | - | |

EOLO SpA

Via Gran San Bernardo, 12 – 21052 Busto Arsizio (VA) Italy
 PI 02487230126 – R.E.A. 339475 – Reg. Imprese VA 02487230126
 Capitale sociale €. 10.000.000 i.v. – Direzione e Coordinamento Cometa S.p.A.
 T 02.3700851 – eolo@pec.eolo.it
 eolo.it



| | b) (servizio diretto con strutture di altri operatori) | T1 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di fornitura $t \leq T1$ ***** [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] | 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) | | |
|--|---|---|---|--|---|--|--|--|--|--|--|--|------|--|
| | | inizio | | fine | | inizio | | fine | | inizio | | | fine | |
| | | M | | M | | M | | M | | M | | | M | |
| | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | |
| | NOTE | Viene fornito solo servizio diretto con proprie strutture. | | | | | | | | | | | | |
| 2 - Tasso di malfunzionamento per linea di accesso | Obbligatorio | a) (servizio diretto con proprie strutture) | Tasso di malfunzionamento o ***** [%] | | | | | | | | | | | |
| | | b) (servizio diretto con strutture di altri operatori) | Tasso di malfunzionamento o ***** [%] | | | | | | | | | | | |

EOLO SpA

Via Gran San Bernardo, 12 – 21052 Busto Arsizio (VA) Italy
 PI 02487230126 – R.E.A. 339475 – Reg. Imprese VA 02487230126
 Capitale sociale €. 10.000.000 i.v. – Direzione e Coordinamento Cometa S.p.A.
 T 02.3700851 – eolo@pec.eolo.it
 eolo.it



| | | | | | | | | | | |
|---|--------------|--|---|---|---|---|---|---|---|--|
| | | c) (servizio indiretto in modalità CPS) | Tasso di malfunzionament o ***** [%] | | | | Il numeratore si riferisce solo al numero di segnalazioni guasti in CPS ***** [Si/No] | | | |
| | | NOTE | Viene fornito solo servizio diretto con proprie strutture. | | | | | | | |
| 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 contrattualment e previsto (standard specifico) ***** [misura in ore] | Percentuale dei casi in cui il tempo di riparazione $t \leq T3$ ***** [%] | 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 i (opzionale) |
| | | | 44,55 | 73,40 | 120 | 99,45 | M 00:00 12:00 0 0 | M 00:00 12:00 0 0 | M 00:00 12:00 0 0 | |
| | | b) (servizio diretto con strutture di | T1 = Tempo per cui nel 80% dei casi si ha che il tempo di riparazione $t \leq T1$ | T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di riparazione | T3 = Tempo di riparazione contrattualment e previsto (standard specifico) | 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 i (opzionale) |
| | | | | | | P 12:00 00:00 0 0 | P 12:00 00:00 0 0 | P 12:00 00:00 0 0 | - | |

EOLO SpA

Via Gran San Bernardo, 12 – 21052 Busto Arsizio (VA) Italy
 PI 02487230126 – R.E.A. 339475 – Reg. Imprese VA 02487230126
 Capitale sociale €. 10.000.000 i.v. – Direzione e Coordinamento Cometa S.p.A.
 T 02.3700851 – eolo@pec.eolo.it
eolo.it



| | altri operatori) | ***** [misura in ore] | t≤T2 ***** [misura in ore] | ***** [misura in ore] | ***** [%] | inizio fine | inizio fine | inizio fine | |
|-------------------------------------|--|---|---|--|---|---|---|---|--|
| | | | | | | M | M | M | |
| | | | | | | | | | |
| | c) (servizio indiretto in modalità CPS) | T1 = Tempo per cui nel 80% dei casi si ha che il tempo di riparazione t≤T1 ***** [misura in ore] | T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di riparazione t≤T2 ***** [misura in ore] | T3 = Tempo di riparazione contrattualment e 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 i (opzionale) |
| | | | | | | M | M | M | |
| | | | | | | P | P | P | |
| | NOTE | Viene fornito solo servizio diretto con proprie strutture. | | | | | | | |
| 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 | |
| | | | | | | | | | |

EOLO SpA

Via Gran San Bernardo, 12 – 21052 Busto Arsizio (VA) Italy
 PI 02487230126 – R.E.A. 339475 – Reg. Imprese VA 02487230126
 Capitale sociale €. 10.000.000 i.v. – Direzione e Coordinamento Cometa S.p.A.
 T 02.3700851 – eolo@pec.eolo.it
eolo.it



| | | | | | | | | | | |
|--|--------------------|--|---|--|--|--|--------------------------------|--|---|---|
| | | 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 | |
| | | | | | | | | | | |
| | | 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 | |
| | | NOTE | Viene fornito solo servizio diretto con proprie strutture. | | | | | | | |
| 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 è $t \leq T2$ ***** [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 |
| | | | | | | | | | | |

EOLO SpA

Via Gran San Bernardo, 12 – 21052 Busto Arsizio (VA) Italy

PI 02487230126 – R.E.A. 339475 – Reg. Imprese VA 02487230126

Capitale sociale €. 10.000.000 i.v. – Direzione e Coordinamento Cometa S.p.A.

T 02.3700851 – eolo@pec.eolo.it

eolo.it



| | | | | | | | |
|--|---|---|--|--|---------------------------------------|---|--|
| <p>b) (servizio diretto con strutture di altri operatori)</p> | <p>T1 = Tempo medio di instaurazione delle chiamate nazionali ***** [misura in secondi]</p> | <p>T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di instaurazione e $t \leq T2$ ***** [misura in secondi]</p> | | | <p>Metodo di misura a / b / c / d</p> | <p>Numero di campioni (solo per i metodi b, c, d)</p> | <p>In caso di utilizzo del metodo di misura d, descrivere la combinazione utilizzata</p> |
| <p>c) (servizio indiretto)</p> | <p>T1 = Tempo medio di instaurazione delle chiamate nazionali ***** [misura in secondi]</p> | <p>T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di instaurazione e $t \leq T2$ ***** [misura in secondi]</p> | | | <p>Metodo di misura a / b / c / d</p> | <p>Numero di campioni (solo per i metodi b, c, d)</p> | <p>In caso di utilizzo del metodo di misura d, descrivere la combinazione utilizzata</p> |
| <p>NOTE</p> | | <p>Viene fornito solo servizio diretto con proprie strutture.</p> | | | | | |

EOLO SpA

Via Gran San Bernardo, 12 – 21052 Busto Arsizio (VA) Italy
 PI 02487230126 – R.E.A. 339475 – Reg. Imprese VA 02487230126
 Capitale sociale €. 10.000.000 i.v. – Direzione e Coordinamento Cometa S.p.A.
 T 02.3700851 – eolo@pec.eolo.it
eolo.it



| | | | | | | | | | | |
|---|--------------|--------------------------------|--|---|--|--|------------------------|--|--|--|
| 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) | | |
| | | | 34 | 53,50 | | | a | | | |
| | | NOTE | | | | | | | | |
| 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) | | |
| | | | | | | | | | | |
| | | NOTE | | | | | | | | |

EOLO SpA

Via Gran San Bernardo, 12 – 21052 Busto Arsizio (VA) Italy

PI 02487230126 – R.E.A. 339475 – Reg. Imprese VA 02487230126

Capitale sociale €. 10.000.000 i.v. – Direzione e Coordinamento Cometa S.p.A.

T 02.3700851 – eolo@pec.eolo.it

eolo.it



| | | | | | | | | |
|---|--------------|--------------------------------------|---|---|--|------------------------|--|---|
| 8 - Tempi di risposta dei servizi di consultazione elenchi | Obbligatorio | (servizi di consultazione e 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 |
| | NOTE | Servizio non fornito. | | | | | | |
| 9 - Percentuale di telefoni pubblici a pagamento (a monete e schede) in | Obbligatorio | (telefonia pubblica) | Percentuale di telefoni pubblici perfettamente funzionanti ***** [%] | | | Metodo di misura a / b | Numero di campioni (solo per metodo b) | |
| | NOTE | Servizio non fornito. | | | | | | |

EOLO SpA

Via Gran San Bernardo, 12 – 21052 Busto Arsizio (VA) Italy
 PI 02487230126 – R.E.A. 339475 – Reg. Imprese VA 02487230126
 Capitale sociale €. 10.000.000 i.v. – Direzione e Coordinamento Cometa S.p.A.
 T 02.3700851 – eolo@pec.eolo.it
eolo.it



| | | | | | | | | | | |
|-------------------------|--|---|---|--|--|--|--|--|--|--|
| 10 - Fatture contestate | Obbligatorio - (FACOLTATIVO 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 ***** [%] | | | |
|-------------------------|--|---|---|--|--|--|--|--|--|--|

EOLO SpA

Via Gran San Bernardo, 12 – 21052 Busto Arsizio (VA) Italy
 PI 02487230126 – R.E.A. 339475 – Reg. Imprese VA 02487230126
 Capitale sociale €. 10.000.000 i.v. – Direzione e Coordinamento Cometa S.p.A.
 T 02.3700851 – eolo@pec.eolo.it
 eolo.it



| | | | | | | | | | | | |
|---|--------------|----------------------------|---|---|--|--|--|--|--|--|--|
| | | 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] | T2 = Tempo per cui nel 99% dei casi si ha che il tempo di fornitura $t \leq T2$ ***** [misura in giorni solari] | | | | | | | |
| | | NOTE | Non viene fornito servizio di CPS. | | | | | | | | |

EOLO SpA

Via Gran San Bernardo, 12 – 21052 Busto Arsizio (VA) Italy
 PI 02487230126 – R.E.A. 339475 – Reg. Imprese VA 02487230126
 Capitale sociale €. 10.000.000 i.v. – Direzione e Coordinamento Cometa S.p.A.
 T 02.3700851 – eolo@pec.eolo.it
eolo.it