Telemanapoli
Connettiamo il tuo domani oggi

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:	Telemanapoli S.r.l.

PERIODO DI RILEVAZIONE DEI DATI:	01/01/2026 AL 30/06/202

DENOM. INDICATORE / SERVIZIO CUI SI APPLICA			MISURE				INDICAZIONI OBBLIGATORIE										
1 - Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale	Obbligatorio	a) (servizio diretto conproprie strutture)	T1 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di fornitura t≤T1 ***** *[misura in giorni solari]*	T2 = Tempo per cui nel 99% dei casi si ha che il tempo di fornitura t≤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)
							M			M			M			
			N/A	N/A	N/A	N/A	P			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≤T1 ***** *[misura in giorni solari]*	T2 = Tempo per cui nel 99% dei casi si ha che il tempo di fornitura t≤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)
							M	08:30	13:00	M	08:30	14:00	M			
			30	*45*	*120*	*95*	P	14:00	18:00	P			P			
		NOTE														

TELEMANAPOLI SRL
Centro Direzionale Is. G/8 80143 Naples - Italy
Tel 0817502524 - Fax 0816051691 - www.telemanapoli.it -info@telemanapoli.it
P.I. 0675801124- CC IA NA 837297 -Autorozzazione Ministero Comunicazioni n° NA/211 Abilitazione
D.M. 37/2018 per installazione e manutenzioni impianti elettronici - Iscrizione ROC n° 36401

2 - Tasso di malfunzionamento per linea di accesso	Obbligatorio	a) (servizio diretto con proprie strutture)	Tasso di malfunzionamento ***** *[%]* N/A								
		b) (servizio diretto con strutture di altri operatori)	Tasso di malfunzionamento ***** *[%]* 0,23%								
		c) (servizio indiretto in modalità CPS)	Tasso di malfunzionamento ***** *[%]* N/A				Il numeratore si riferisce solo al numero di segnalazioni guasti in CPS ***** *[Si/No]*				
		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≤T1 ***** *[misura in ore]* N/A	T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di riparazione t≤T2 ***** *[misura in ore]* N/A	T3 = Tempo di riparazione contrattualmente previsto (standard specifico) ***** *[misura in ore]* N/A	Percentuale dei casi in cui il tempo di riparazione t≤T3 ***** *[%]* N/A	Orario per prendere gli ordini dal Lunedì al Venerdì *inizio* *fine* M P	Orario per prendere gli ordini il sabato *inizio* *fine* M P	Orario per prendere gli ordini la domenica *inizio* *fine* M P	Accuratezza negli appuntamenti (opzionale)	
		b) (servizio diretto con strutture di altri operatori)	T1 = Tempo per cui nel 80% dei casi si ha che il tempo di riparazione t≤T1	T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di riparazione t≤T2	T3 = Tempo di riparazione contrattualmente previsto (standard specifico)	Percentuale dei casi in cui il tempo di riparazione t≤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)	

			***** *[misura in ore]*	***** *[misura in ore]*	***** *[misura in ore]*	***** *[%]*	*inizio*	*fine*	*inizio*	*fine*	*inizio*	*fine*	
							M 08:30	13:00	M 08:30	13:00	M		
			12	14	68	98	P 14:00	18:00	P		P		
		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 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)
			N/A	N/A	N/A	N/A	M		M		M		
							P		P		P		
		NOTE											
4 - Percentuale di chiamate a vuoto	**FACOLTATIVO**	a) (servizio diretto conproprie strutture)	Pl = 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		
		b) (servizio diretto con strutture di altri operatori)	Pl = 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)	Pl = 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								
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 t≤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	
		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≤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	
		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 t≤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	
		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)*		
			5	96						
		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								
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						
		NOTE								
9 - Percentuale di telefoni pubblici a pagamento (a monete	**Obbligatorio**	(telefonia pubblica)	Percentuale di telefoni pubblici perfettamente funzionanti ***** *[%]*				Metodo di misura a / b	Numero di campioni *(solo per metodo b)*		
			N/A							

		NOTE								
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 ***** *[%]* 1,0				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 ***** *[%]*			
		(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 ***** *[%]*				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										
11 - Accuratezza delle fatturazione	Obbligatorio	(servizi diretti ed indiretti)	percentuale di fatturazioni contestate che sono risultate errate ***** [%]									
			0,6									
		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≤T1 ***** *[misura in giorni solari]*	T2 = Tempo per cui nel 99% dei casi si ha che il tempo di fornitura t≤T2 ***** *[misura in giorni solari]*					
			N/A	N/A					
		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.

