

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 tsT1 [misura in giorni solari] T2 = Tempo per cui nel 99% dei casi si ha che il tempo di fornitura tsT2 [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 M   inizio fine 08:00   13:00 P   13:00   22:00 Orario per prendere gli ordini il sabato M   inizio fine 08:00   13:00 P   13:00   22:00 Orario per prendere gli ordini la domenica M   inizio fine 08:00   13:00 P   13:00   22:00 Accuratezza negli appuntamenti (opzionale)
	b) (servizio diretto con strutture di altri operatori) T1 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di fornitura tsT1 [misura in giorni solari] T2 = Tempo per cui nel 99% dei casi si ha che il tempo di fornitura tsT2 [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 M   inizio fine 08:00   13:00 P   13:00   22:00 Orario per prendere gli ordini il sabato M   inizio fine 08:00   13:00 P   13:00   22:00 Orario per prendere gli ordini la domenica M   inizio fine 08:00   13:00 P   13:00   22:00 Accuratezza negli appuntamenti (opzionale)
	NOTE	
2 - Tasso di malfunzionamento per linea di accesso Obbligatorio	a) (servizio diretto con proprie strutture) Tasso di malfunzionamento [%] 9,20%	
	b) (servizio diretto con strutture di altri operatori) Tasso di malfunzionamento [%] 17,20%	
	c) (servizio indiretto in modalità CPS) Tasso di malfunzionamento [%]	Il numeratore si riferisce solo al numero di segnalazioni gestite in CPS [S/N]
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 tsT1 [misura in ore] 104,8 T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di riparazione tsT2 [misura in ore] 167,2 T3 = Tempo di riparazione contrattualmente previsto (standard specifico) [misura in ore] 720 Percentuale dei casi in cui il tempo di riparazione tsT3 [%] 99,7%	Orario per prendere gli ordini dal Lunedì al Venerdì M   inizio fine 08:00   13:00 P   13:00   22:00 Orario per prendere gli ordini il sabato M   inizio fine 08:00   13:00 P   13:00   22:00 Orario per prendere gli ordini la domenica M   inizio fine 08:00   13:00 P   13:00   22:00 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 tsT1 [misura in ore] 235,5 T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di riparazione tsT2 [misura in ore] 388,8 T3 = Tempo di riparazione contrattualmente previsto (standard specifico) [misura in ore] 720 Percentuale dei casi in cui il tempo di riparazione tsT3 [%] 98,6%	Orario per prendere gli ordini dal Lunedì al Venerdì M   inizio fine 08:00   13:00 P   13:00   22:00 Orario per prendere gli ordini il sabato M   inizio fine 08:00   13:00 P   13:00   22:00 Orario per prendere gli ordini la domenica M   inizio fine 08:00   13:00 P   13:00   22:00 Accuratezza negli appuntamenti (opzionale)
	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 prendere gli ordini dal Lunedì al Venerdì M   inizio fine 08:00   13:00 P   13:00   22:00 Orario per prendere gli ordini il sabato M   inizio fine 08:00   13:00 P   13:00   22:00 Orario per prendere gli ordini la domenica M   inizio fine 08:00   13:00 P   13:00   22:00 Accuratezza negli appuntamenti (opzionale)
NOTE		
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
	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 [%]	0 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 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
	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
	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
NOTE		
6 - Tempi di risposta dei servizi tramite operatore Obbligatorio	(servizi diretti ed indiretti) Tempo medio di risposta [misura in secondi] 61 percentuale di chiamate in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi [%] 46	Metodo di misura a / b Numero di campioni (solo per metodo b)
	NOTE	
7 - Tempi di risposta dei servizi di 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
	NOTE	
9 - Percentuale di telefoni pubblici a pagamento (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)
	NOTE	
10 - Fatture contestate FACOLTATIVO per Tempo CPS) 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 Percentuale di fatturazioni per cui l'utente ha avanzato dei reclami [%] 0,40%	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 [%]
NOTE		
11 - Accuratezza delle fatturazioni Obbligatorio	(servizi diretti ed indiretti) Percentuale di fatturazioni contestate che sono risultate errate [%] 0,18%	
	NOTE	
12 - Tempo di fornitura della Call-Selection Obbligatorio	(servizi indiretti in CPS) T1 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di fornitura tsT1 [misura in giorni solari] T2 = Tempo per cui nel 99% dei casi si ha che il tempo di fornitura tsT2 [misura in giorni solari]	
	NOTE	

**Legenda**

• Le caselle da riempire sono quelle con lo sfondo giallo (per le misure e le relative indicazioni obbligatorie) e quelle 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.

**NB.** Il presente modello ha carattere provvisorio. Eventuali proposte migliorative possono essere inviate all'indirizzo di posta elettronica

