

DENOM. INDICATORE / SERVIZIO CUI SI APPLICA	MISURE	INDICAZIONI OBBLIGATORIE	
1 - Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale	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 inizio fine M 08:00 13:00 P 13:00 22:00
			Orario per prendere gli ordini il sabato inizio fine M 08:00 13:00 P 13:00 22:00
2 - Tasso di malfunzionamento per linea di accesso	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 inizio fine M 08:00 13:00 P 13:00 22:00
			Orario per prendere gli ordini il sabato inizio fine M 08:00 13:00 P 13:00 22:00
3 - Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	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 inizio fine M 08:00 13:00 P 13:00 22:00
			Orario per prendere gli ordini il sabato inizio fine M 08:00 13:00 P 13:00 22:00
4 - Percentuale di chiamate a vuoto	P1 = Percentuale di chiamate a vuoto dirette a numeri nazionali ***** [%] P2 = Percentuale di chiamate a vuoto dirette a numeri nazionali ***** [%] P3 = 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	
			Metodo di misura a / b / c / d Numero di campioni (solo per i metodi b, c, d)
			0 Numero di campioni (solo per i metodi b, c, d)
5 - Tempo di instaurazione della chiamata	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] T3 = Tempo per cui nel 99% dei casi si ha che il tempo di instaurazione tsT3 ***** [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	
			Metodo di misura a / b / c / d Numero di campioni (solo per i metodi b, c, d)
			Metodo di misura a / b / c / d Numero di campioni (solo per i metodi b, c, d)
6 - Tempi di risposta dei servizi tramite operatore	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)	
			Metodo di misura a / b Numero di campioni (solo per metodo b)
			Metodo di misura a / b Numero di campioni (solo per metodo b)
7 - Tempi di risposta dei servizi di clienti tramite operatore	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)	
			Metodo di misura a / b Numero di campioni (solo per metodo b)
			Metodo di misura a / b Numero di campioni (solo per metodo b)
8 - Tempi di risposta dei 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)	
			Metodo di misura a / b Numero di campioni (solo per metodo b)
			Metodo di misura a / b Numero di campioni (solo per metodo b)
9 - Percentuale di telefoni pubblici a pagamento (e schede) in servizio	Percentuale di telefoni pubblici perfettamente funzionanti ***** [%]	Metodo di misura a / b Numero di campioni (solo per metodo b)	
			Metodo di misura a / b Numero di campioni (solo per metodo b)
			Metodo di misura a / b Numero di campioni (solo per metodo b)
10 - Fatture contestate	Percentuale di fatture contestate per cui l'utente ha avanzato dei reclami ***** [%] Percentuale di fatture contestate 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 ***** [%] 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 ***** [%]	
			Metodo di misura a / b Numero di campioni (solo per metodo b)
			Metodo di misura a / b Numero di campioni (solo per metodo b)
11 - Accuratezza delle fatture	Percentuale di fatture contestate che sono risultate errate ***** [%]	Metodo di misura a / b Numero di campioni (solo per metodo b)	
			Metodo di misura a / b Numero di campioni (solo per metodo b)
			Metodo di misura a / b Numero di campioni (solo per metodo b)
12 - Tempo di fornitura della Selezione	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]	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 M 08:00 13:00 P 13:00 22:00
			Orario per prendere gli ordini il sabato inizio fine M 08:00 13:00 P 13:00 22:00

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

