

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 specific) [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 : 08:00 : 13:00 P : 13:00 : 22:00	Orario per prendere gli ordini il sabato M : 08:00 : 13:00 P : 13:00 : 22:00	Orario per prendere gli ordini la domenica M : 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 specific) [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 : 08:00 : 13:00 P : 13:00 : 22:00	Orario per prendere gli ordini il sabato M : 08:00 : 13:00 P : 13:00 : 22:00	Orario per prendere gli ordini la domenica M : 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 [%] 6.66							
		b) (servizio diretto con strutture di altri operatori)	Tasso di malfunzionamento [%] 17.20							
		c) (servizio indiretto in modalità CPS)	Tasso di malfunzionamento [%] [ ]							
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] 86.67	T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di riparazione tsT2 [misura in ore] 135.63	T3 = Tempo di riparazione contrattualmente previsto (standard specific) [misura in ore] 720	Percentuale dei casi in cui il tempo di riparazione tsT3 [%] 99.71%	Orario per prendere gli ordini dal Lunedì al Venerdì M : 08:00 : 13:00 P : 13:00 : 22:00	Orario per prendere gli ordini il sabato M : 08:00 : 13:00 P : 13:00 : 22:00	Orario per prendere gli ordini la domenica M : 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] 249.8	T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di riparazione tsT2 [misura in ore] 432.63	T3 = Tempo di riparazione contrattualmente previsto (standard specific) [misura in ore] 720	Percentuale dei casi in cui il tempo di riparazione tsT3 [%] 98.02%	Orario per prendere gli ordini dal Lunedì al Venerdì M : 08:00 : 13:00 P : 13:00 : 22:00	Orario per prendere gli ordini il sabato M : 08:00 : 13:00 P : 13:00 : 22:00	Orario per prendere gli ordini la domenica M : 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 specific) [misura in ore] [ ]	Percentuale dei casi in cui il tempo di riparazione tsT3 [%] [ ]	Orario per prendere gli ordini dal Lunedì al Venerdì M : 08:00 : 13:00 P : 13:00 : 22:00	Orario per prendere gli ordini il sabato M : 08:00 : 13:00 P : 13:00 : 22:00	Orario per prendere gli ordini la domenica M : 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 - Tempo di risposta dei servizi tramite operatore	Obbligatorio	(servizi diretti ed indiretti)	Tempo medio di risposta [misura in secondi] 66	percentuale di chiamate in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi [%] 45			Metodo di misura a / b	Numero di campioni (solo per metodo b)		
		NOTE								
7 - Tempi di risposta dei servizi di consultazione elenchi	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 scade) 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	(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 mobile, i prezzi pagati indicano 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 mobile, i prezzi pagati indicano 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 [%] [ ]							
		NOTE								
12 - Tempo di fornitura della fattura - Sanzioni	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

