

|            |   |
|------------|---|
| OPERATORE: | VODAFONE ITALIA S.p.A. - SERVIZI A MARCHIO VODAFONE |
|            | Area Nord - Ovest                                   |

|                                  |                 |
|----------------------------------|-----------------|
| PERIODO DI RILEVAZIONE DEI DATI: | I Semestre 2020 |
|----------------------------------|-----------------|

| DENOM. INDICATORE / SERVIZIO CUI SI APPLICA        |              | MISURE   |  |  |  | INDICAZIONI OBBLIGATORIE  |  |        |  |        |  |      |  |
|--|--------------|--|--|--|--|---|--|--------|--|--------|--|------|--|
| 1 - Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale | Obbligatorio | a)<br>(servizio diretto con proprie strutture)   | T1 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di fornitura t≤T1<br>*****<br>[misura in giorni solari] | T2 = Tempo per cui nel 99% dei casi si ha che il tempo di fornitura t≤T2<br>*****<br>[misura in giorni solari] | T3 = Tempo di allacciamento contrattualmente previsto [standard specifico]<br>*****<br>[misura in giorni solari] | Percentuale di casi per cui l'allacciamento è eseguito entro la data concordata con il cliente<br>*****<br>[%]          | 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) |
|  |              |  | 9  | 10   | 60   | 98,41%  | inizio   | fine   | inizio                                   | fine   | inizio                                     | fine |  |
|  |              | M  |  |  |  |   | M  |        |  |        | M  |      |  |
|  |              | P  |  |  |  |   | P  |        |  |        | P  |      |  |
|  | Obbligatorio | b)<br>(servizio diretto con strutture di altri operatori)  | T1 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di fornitura t≤T1<br>*****<br>[misura in giorni solari] | T2 = Tempo per cui nel 99% dei casi si ha che il tempo di fornitura t≤T2<br>*****<br>[misura in giorni solari] | T3 = Tempo di allacciamento contrattualmente previsto [standard specifico]<br>*****<br>[misura in giorni solari] | Percentuale di casi per cui l'allacciamento è eseguito entro il tempo massimo contrattualmente previsto<br>*****<br>[%] | 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) |
|  |              | 13   | 14   | 60   | 98,46%   | inizio  | fine   | inizio | fine                                     | inizio | fine                                       |      |  |
|  |              | M  | 00:00  | 12:00  |  |   | M  | 00:00  | 12:00                                    | M      |  |      |  |
|  |              | P  | 12:00  | 00:00  |  |   | P  | 12:00  | 00:00                                    | P      |  |      |  |
| NOTE   |              | In attesa dell'allacciamento iniziale tramite strutture di altri operatori, il servizio viene erogato tramite rete wireless 2G/3G con i tempi indicati nella riga a) |  |  |  |   |  |        |  |        |  |      |  |
| 2 - Tasso di malfunzionamento per linea di accesso | Obbligatorio | a)<br>(servizio diretto con proprie strutture)   | Tasso di malfunzionamento<br>*****<br>[%]  |  |  |   |  |        |  |        |  |      |  |
|  |              | b)<br>(servizio diretto con strutture di altri operatori)  | Tasso di malfunzionamento<br>*****<br>[%]  |  |  |   |  |        |  |        |  |      |  |
|  |              | c)<br>(servizio indiretto in modalità CPS)   | Tasso di malfunzionamento<br>*****<br>[%]  |  |  |   |  |        |  |        |  |      |  |
|  | NOTE         |  | Il numeratore si riferisce solo al numero di segnalazioni guasti   |  |  |   |  |        |  |        |  |      |  |
| 3 - Tempo di riparazione dei malfunzionamenti      | Obbligatorio | a)<br>(servizio diretto con proprie strutture)   | T1 = Tempo per cui nel 80% dei casi si ha che il tempo di riparazione t≤T1<br>*****                            | T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di riparazione t≤T2<br>*****                            | T3 = Tempo di riparazione contrattualmente previsto (standard specifico)<br>*****                                | Percentuale dei casi in cui il tempo di riparazione t≤T3<br>*****   | Orario per prendere gli ordini dal Lunedì            |        | 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  |      |  |
|  |              | P  |  |  |  |   | P  |        |  | P      |  |      |  |
|  | Obbligatorio | b)<br>(servizio diretto con strutture di altri operatori)  | T1 = Tempo per cui nel 80% dei casi si ha che il tempo di riparazione t≤T1<br>*****                            | T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di riparazione t≤T2<br>*****                            | T3 = Tempo di riparazione contrattualmente previsto (standard specifico)<br>*****                                | Percentuale dei casi in cui il tempo di riparazione t≤T3<br>*****   | Orario per prendere gli ordini dal Lunedì            |        | Orario per prendere gli ordini il sabato |        | Orario per prendere gli ordini la domenica |      | Accuratezza negli appuntamenti (opzionale) |
|  |              | 19h22min   | 65h54min   | 120  | 98%  | inizio  | fine   | inizio | fine                                     | inizio | fine                                       |      |  |
|  | M            | 09:00  | 18:00  |  |  | M   |  |        | M  |        |  |      |  |
|  | P            |  |  |  |  | P   |  |        | P  |        |  |      |  |
|  | Obbligatorio | c)<br>(servizio indiretto in modalità CPS)   | T1 = Tempo per cui nel 80% dei casi si ha che il tempo di riparazione t≤T1<br>*****                            | T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di riparazione t≤T2<br>*****                            | T3 = Tempo di riparazione contrattualmente previsto (standard specifico)<br>*****                                | Percentuale dei casi in cui il tempo di riparazione t≤T3<br>*****   | Orario per prendere gli ordini dal Lunedì            |        | Orario per prendere gli ordini il sabato |        | Orario per prendere gli ordini la domenica |      | Accuratezza negli appuntamenti (opzionale) |
|  |              | M  | 09:00  | 18:00  |  |   | M  |        |  | M      |  |      |  |
|  |              | P  |  |  |  |   | P  | 18:00  | P  |        |  |      |  |
| NOTE   |              |  |  |  |  |   |  |        |  |        |  |      |  |

|   |              |   |  |   |  |  |                                   |   |   |
|---|--------------|---|--|---|--|--|-----------------------------------|---|---|
| 4 - Percentuale di chiamate a vuoto                                       | FACOLTATIVO  | a)<br>(servizio diretto con proprie strutture)            | P1 = Percentuale di chiamate a vuoto dirette a numeri nazionali<br>*****<br>[%]            |   |  |  | Metodo di misura<br>a / b / c / d | Numero di campioni<br>(solo per i metodi b, c, d) | In caso di utilizzo del metodo di misura d, descrivere la combinazione utilizzata   |
|   |              | b)<br>(servizio diretto con strutture di altri operatori) | P1 = Percentuale di chiamate a vuoto dirette a numeri nazionali<br>*****<br>[%]            |   |  |  | Metodo di misura<br>a / b / c / d | Numero di campioni<br>(solo per i metodi b, c, d) | In caso di utilizzo del metodo di misura d, descrivere la combinazione utilizzata   |
|   |              | c)<br>(servizio indiretto)                                | P1 = Percentuale di chiamate a vuoto dirette a numeri nazionali<br>*****<br>[%]            |   |  |  | Metodo di misura<br>a / b / c / d | Numero di campioni<br>(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)<br>(servizio diretto con proprie strutture)            | T1 = Tempo medio di instaurazione delle chiamate nazionali<br>*****<br>[misura in secondi] | T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di instaurazione $t \leq T2$<br>*****<br>[misura in secondi] |  |  | Metodo di misura<br>a / b / c / d | Numero di campioni<br>(solo per i metodi b, c, d) | In caso di utilizzo del metodo di misura d, descrivere la combinazione utilizzata   |
|   |              | b)<br>(servizio diretto con strutture di altri operatori) | T1 = Tempo medio di instaurazione delle chiamate nazionali<br>*****<br>[misura in secondi] | T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di instaurazione $t \leq T2$<br>*****<br>[misura in secondi] |  |  | Metodo di misura<br>a / b / c / d | Numero di campioni<br>(solo per i metodi b, c, d) | In caso di utilizzo del metodo di misura d, descrivere la combinazione utilizzata   |
|   |              | c)<br>(servizio indiretto)                                | T1 = Tempo medio di instaurazione delle chiamate nazionali<br>*****<br>[misura in secondi] | T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di instaurazione $t \leq T2$<br>*****<br>[misura in secondi] |  |  | Metodo di misura<br>a / b / c / d | Numero di campioni<br>(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<br>*****<br>[misura in secondi]                                    | percentuale di chiamate in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi<br>*****<br>[%]                        |  |  | Metodo di misura<br>a / b         | Numero di campioni<br>(solo per metodo b)         |   |
| NOTE  |              |   |  |   |  |  |                                   |   |   |
| 7 - Tempi di risposta dei servizi di assistenza clienti tramite operatore | FACOLTATIVO  | (servizi diretti ed indiretti)                            | tempo medio di risposta<br>*****<br>[misura in secondi]                                    | percentuale di chiamate in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi<br>*****<br>[%]                        |  |  | Metodo di misura<br>a / b         | Numero di campioni<br>(solo per metodo b)         |   |
| NOTE  |              |   |  |   |  |  |                                   |   |   |
| 8 - Tempi di posta dei servizi di consultazione elenchi                   | Obbligatorio | (servizi di consultazione elenchi)                        | tempo medio di risposta<br>*****<br>[misura in secondi]                                    | percentuale di chiamate in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi<br>*****<br>[%]                        |  |  | Metodo di misura<br>a / b         | Numero di campioni<br>(solo per metodo b)         | Prezzi applicati o indirizzo della pagina web di pubblicazione dei prezzi<br><a href="http://www.vodafone.it">www.vodafone.it</a> |

|   |  |  |   |   |  |  |   |  |  |  |
|---|--|--|---|---|--|--|---|--|--|--|
| 9 - Per centuale di telefoni pubblici a pagamento (a monete e schede) in servizio | Obbligatorio                                 | NOTE   |   |   |  |  |   |  |  |  |
|   |  | (telefonia pubblica)   | Percentuale di telefoni pubblici perfettamente funzionanti *****<br>[%]   |   |  |  | Metodo di misura a / b  | Numero di campioni (solo per metodo b) |  |  |
| 10 - Fatture contestate   | Obbligatorio - (FACOLTATIVO per l'anno 2005) | NOTE   |   |   |  |  |   |  |  |  |
|   |  | (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 *****<br>[%]                                 |   |  |  | In caso vengano emesse fatture uniche per servizi di telefonia fissa e mobili post-pagati |  |  |  |
|   |  | (servizi diretti e servizi indiretti) operatori che <b>NON</b> 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 *****<br>[%]                                 |   |  |  | In caso vengano emesse fatture uniche per servizi di telefonia fissa e mobili post-pagati |  |  |  |
| 11 - Accuratezza delle fatturazioni   | Obbligatorio                                 | NOTE   |   |   |  |  |   |  |  |  |
|   |  | (servizi diretti ed indiretti)   | percentuale di fatturazioni contestate che sono risultate errate *****<br>[%]                                     |   |  |  |   |  |  |  |
| 12 - Tempo di fornitura della Carrier Pre-Selection                               | Obbligatorio                                 | NOTE   |   |   |  |  |   |  |  |  |
|   |  | (servizi indiretti in CPS)   | T1 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di fornitura ≤ T1 *****<br>[misura in giorni solari]<br>ND | T2 = Tempo per cui nel 99% dei casi si ha che il tempo di fornitura ≤ T2 *****<br>[misura in giorni solari]<br>ND |  |  |   |  |  |  |
|   |  | 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**.

|                     |          |               |             |
|---------------------|----------|---------------|-------------|
|                     |          | inizio orario | fine orario |
|                     |          | ↓             | ↓           |
|                     |          | inizio        | fine        |
| <b>mattina</b> →    | <b>M</b> | 09:30         | 13:00       |
| <b>pomeriggio</b> → | <b>P</b> | 14:00         | 17:30       |

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

|            |  |
|------------|--|
| OPERATORE: | VODAFONE ITALIA S.p.A.- SERVIZI A MARCHIO VODAFONE |
|            | Area Nord - Est                                    |

|                                  |                 |
|----------------------------------|-----------------|
| PERIODO DI RILEVAZIONE DEI DATI: | I Semestre 2020 |
|----------------------------------|-----------------|

| DENOM. INDICATORE / SERVIZIO CUI SI APPLICA        |   | MISURE   |  |  |   | INDICAZIONI OBBLIGATORIE   |   |  |   |  |
|--|---|--|--|--|---|--|---|--|---|--|
| 1 - Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale | Obbligatorio  | a)<br>(servizio diretto con proprie strutture)   | T1 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di fornitura t≤T1<br>*****<br>[misura in giorni solari] | T2 = Tempo per cui nel 99% dei casi si ha che il tempo di fornitura t≤T2<br>*****<br>[misura in giorni solari]   | T3 = Tempo di allacciamento contrattualmente previsto [standard specifico]<br>*****<br>[misura in giorni solari]        | Percentuale di casi per cui l'allacciamento è eseguito entro la data concordata con il cliente<br>*****<br>[%] | Orario per prendere gli ordini dal Lunedì al Venerdì<br>inizio fine | Orario per prendere gli ordini il sabato<br>inizio fine          | Orario per prendere gli ordini la domenica<br>inizio fine | Accuratezza negli appuntamenti (opzionale) |
|  |   | 11   | 12   | 60   | 98,70%  | M  | M   | M  |   |  |
|  | P   | P  | P  |  |   |  |   |  |   |  |
|  | b)<br>(servizio diretto con strutture di altri operatori) | T1 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di fornitura t≤T1<br>*****<br>[misura in giorni solari]   | T2 = Tempo per cui nel 99% dei casi si ha che il tempo di fornitura t≤T2<br>*****<br>[misura in giorni solari] | T3 = Tempo di allacciamento contrattualmente previsto [standard specifico]<br>*****<br>[misura in giorni solari] | Percentuale di casi per cui l'allacciamento è eseguito entro il tempo massimo contrattualmente previsto<br>*****<br>[%] | Orario per prendere gli ordini dal Lunedì al Venerdì<br>inizio fine  | Orario per prendere gli ordini il sabato<br>inizio fine             | Orario per prendere gli ordini la domenica<br>inizio fine        | Accuratezza negli appuntamenti (opzionale)                |  |
| 13   | 14  | 60   | 99,07%   | M 00:00 12:00  | M 00:00 12:00   | M  |   |  |   |  |
| P 12:00 00:00                                      | P 12:00 00:00   | P  |  |  |   |  |   |  |   |  |
| NOTE   |   | In attesa dell'allacciamento iniziale tramite strutture di altri operatori, il servizio viene erogato tramite rete wireless 2G/3G con i tempi indicati nella riga a) |  |  |   |  |   |  |   |  |
| 2 - Tasso di malfunzionamento per linea di accesso | Obbligatorio  | a)<br>(servizio diretto con proprie strutture)   | Tasso di malfunzionamento<br>*****<br>[%]  |  |   |  |   |  |   |  |
|  |   | b)<br>(servizio diretto con strutture di altri operatori)  | Tasso di malfunzionamento<br>*****<br>[%]  |  |   |  |   |  |   |  |
|  |   | c)<br>(servizio indiretto in modalità CPS)   | Tasso di malfunzionamento<br>*****<br>[%]  |  |   |  |   | Il numeratore si riferisce solo al numero di segnalazioni guasti |   |  |
|  | NOTE  |  |  |  |   |  |   |  |   |  |
| 3 - Tempo di riparazione dei malfunzionamenti      | Obbligatorio  | a)<br>(servizio diretto con proprie strutture)   | T1 = Tempo per cui nel 80% dei casi si ha che il tempo di riparazione t≤T1<br>*****                            | T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di riparazione t≤T2<br>*****                              | T3 = Tempo di riparazione contrattualmente previsto (standard specifico)<br>*****                                       | Percentuale dei casi in cui il tempo di riparazione t≤T3<br>*****  | Orario per prendere gli ordini dal Lunedì al Venerdì<br>inizio fine | Orario per prendere gli ordini il sabato<br>inizio fine          | Orario per prendere gli ordini la domenica<br>inizio fine | Accuratezza negli appuntamenti (opzionale) |
|  |   | b)<br>(servizio diretto con strutture di altri operatori)  | T1 = Tempo per cui nel 80% dei casi si ha che il tempo di riparazione t≤T1<br>*****                            | T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di riparazione t≤T2<br>*****                              | T3 = Tempo di riparazione contrattualmente previsto (standard specifico)<br>*****                                       | Percentuale dei casi in cui il tempo di riparazione t≤T3<br>*****  | M 09:00 18:00   | M  | M   |  |
|  |   | 14h53min   | 59h25min   | 120  | 98%   | P  | P   | P  |   |  |
|  | c)<br>(servizio indiretto in modalità CPS)                | T1 = Tempo per cui nel 80% dei casi si ha che il tempo di riparazione t≤T1<br>*****  | T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di riparazione t≤T2<br>*****                            | T3 = Tempo di riparazione contrattualmente previsto (standard specifico)<br>*****                                | Percentuale dei casi in cui il tempo di riparazione t≤T3<br>*****   | M 09:00 18:00  | M   | M  |   |  |
| P  | P   | P  |  |  |   |  |   |  |   |  |
| NOTE   |   |  |  |  |   |  |   |  |   |  |

|   |              |   |  |   |  |                                   |   |   |  |
|---|--------------|---|--|---|--|-----------------------------------|---|---|--|
| 4 - Percentuale di chiamate a vuoto                                       | FACOLTATIVO  | a)<br>(servizio diretto con proprie strutture)            | P1 = Percentuale di chiamate a vuoto dirette a numeri nazionali<br>*****<br>[%]            |   |  | Metodo di misura<br>a / b / c / d | Numero di campioni<br>(solo per i metodi b, c, d) | In caso di utilizzo del metodo di misura d, descrivere la combinazione utilizzata |  |
|   |              | b)<br>(servizio diretto con strutture di altri operatori) | P1 = Percentuale di chiamate a vuoto dirette a numeri nazionali<br>*****<br>[%]            |   |  | Metodo di misura<br>a / b / c / d | Numero di campioni<br>(solo per i metodi b, c, d) | In caso di utilizzo del metodo di misura d, descrivere la combinazione utilizzata |  |
|   |              | c)<br>(servizio indiretto)                                | P1 = Percentuale di chiamate a vuoto dirette a numeri nazionali<br>*****<br>[%]            |   |  | Metodo di misura<br>a / b / c / d | Numero di campioni<br>(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)<br>(servizio diretto con proprie strutture)            | T1 = Tempo medio di instaurazione delle chiamate nazionali<br>*****<br>[misura in secondi] | T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di instaurazione $t \leq T2$<br>*****<br>[misura in secondi] |  | Metodo di misura<br>a / b / c / d | Numero di campioni<br>(solo per i metodi b, c, d) | In caso di utilizzo del metodo di misura d, descrivere la combinazione utilizzata |  |
|   |              | b)<br>(servizio diretto con strutture di altri operatori) | T1 = Tempo medio di instaurazione delle chiamate nazionali<br>*****<br>[misura in secondi] | T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di instaurazione $t \leq T2$<br>*****<br>[misura in secondi] |  | Metodo di misura<br>a / b / c / d | Numero di campioni<br>(solo per i metodi b, c, d) | In caso di utilizzo del metodo di misura d, descrivere la combinazione utilizzata |  |
|   |              | c)<br>(servizio indiretto)                                | T1 = Tempo medio di instaurazione delle chiamate nazionali<br>*****<br>[misura in secondi] | T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di instaurazione $t \leq T2$<br>*****<br>[misura in secondi] |  | Metodo di misura<br>a / b / c / d | Numero di campioni<br>(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<br>*****<br>[misura in secondi]                                    | percentuale di chiamate in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi<br>*****<br>[%]                        |  | Metodo di misura<br>a / b         | Numero di campioni<br>(solo per metodo b)         |   |  |
| NOTE  |              |   |  |   |  |                                   |   |   |  |
| 7 - Tempi di risposta dei servizi di assistenza clienti tramite operatore | FACOLTATIVO  | (servizi diretti ed indiretti)                            | tempo medio di risposta<br>*****<br>[misura in secondi]                                    | percentuale di chiamate in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi<br>*****<br>[%]                        |  | Metodo di misura<br>a / b         | Numero di campioni<br>(solo per metodo b)         |   |  |
| NOTE  |              |   |  |   |  |                                   |   |   |  |
| 8 - Tempi di posta dei servizi di consultazione elenchi                   | Obbligatorio | (servizi di consultazione elenchi)                        | tempo medio di risposta<br>*****<br>[misura in secondi]                                    | percentuale di chiamate in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi<br>*****<br>[%]                        |  | Metodo di misura<br>a / b         | Numero di campioni<br>(solo per metodo b)         | Prezzi applicati o indirizzo della pagina web di pubblicazione dei prezzi         |  |
|   |              |   |  |   |  |                                   |   | www.vodafone.it   |  |

|   |  |  |   |   |  |  |   |  |  |  |
|---|--|--|---|---|--|--|---|--|--|--|
| 9 - Per centuale di telefoni pubblici a pagamento (a monete e schede) in servizio | Obbligatorio                                 | NOTE   |   |   |  |  |   |  |  |  |
|   |  | (telefonia pubblica)   | Percentuale di telefoni pubblici perfettamente funzionanti *****<br>[%]                                     |   |  |  | Metodo di misura a / b  | Numero di campioni (solo per metodo b) |  |  |
| 10 - Fatture contestate   | Obbligatorio - (FACOLTATIVO per l'anno 2005) | NOTE   |   |   |  |  |   |  |  |  |
|   |  | (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 *****<br>[%]                           |   |  |  | In caso vengano emesse fatture uniche per servizi di telefonia fissa e mobili post-pagati |  |  |  |
|   |  | (servizi diretti e servizi indiretti) operatori che <b>NON</b> 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 *****<br>[%]                           |   |  |  | In caso vengano emesse fatture uniche per servizi di telefonia fissa e mobili post-pagati |  |  |  |
| 11 - Accuratezza delle fatturazioni   | Obbligatorio                                 | NOTE   |   |   |  |  |   |  |  |  |
|   |  | (servizi diretti ed indiretti)   | percentuale di fatturazioni contestate che sono risultate errate *****<br>[%]                               |   |  |  |   |  |  |  |
| 12 - Tempo di fornitura della Carrier Pre-Selection                               | Obbligatorio                                 | NOTE   |   |   |  |  |   |  |  |  |
|   |  | (servizi indiretti in CPS)   | T1 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di fornitura ≤ T1 *****<br>[misura in giorni solari] | T2 = Tempo per cui nel 99% dei casi si ha che il tempo di fornitura ≤ T2 *****<br>[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 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**.

|                   |   |               |        |             |      |
|-------------------|---|---------------|--------|-------------|------|
|                   |   | inizio orario |        | fine orario |      |
|                   |   | ↓             |        | ↓           |      |
|                   |   |               | inizio |             | fine |
| <b>mattina</b>    | → | M             | 09:30  | 13:00       |      |
| <b>pomeriggio</b> | → | P             | 14:00  | 17:30       |      |

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

|            |  |
|------------|--|
| OPERATORE: | VODAFONE ITALIA S.p.A.- SERVIZI A MARCHIO VODAFONE |
|            | Area Centro  |

|                                  |                 |
|----------------------------------|-----------------|
| PERIODO DI RILEVAZIONE DEI DATI: | I Semestre 2020 |
|----------------------------------|-----------------|

| DENOM. INDICATORE / SERVIZIO CUI SI APPLICA        |   | MISURE   |  |  |   | INDICAZIONI OBBLIGATORIE   |   |   |   |  |
|--|---|--|--|--|---|--|---|---|---|--|
| 1 - Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale | Obbligatorio  | a)<br>(servizio diretto con proprie strutture)   | T1 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di fornitura t≤T1<br>*****<br>[misura in giorni solari] | T2 = Tempo per cui nel 99% dei casi si ha che il tempo di fornitura t≤T2<br>*****<br>[misura in giorni solari]   | T3 = Tempo di allacciamento contrattualmente previsto [standard specifico]<br>*****<br>[misura in giorni solari]        | Percentuale di casi per cui l'allacciamento è eseguito entro la data concordata con il cliente<br>*****<br>[%] | Orario per prendere gli ordini dal Lunedì al Venerdì<br>inizio fine | Orario per prendere gli ordini il sabato<br>inizio fine   | Orario per prendere gli ordini la domenica<br>inizio fine | Accuratezza negli appuntamenti (opzionale) |
|  |   | 11   | 13   | 60   | 97,36%  | M  | M   | M   |   |  |
|  |   | P  |  |  | P   |  | P   |   |   |  |
|  | b)<br>(servizio diretto con strutture di altri operatori)                           | T1 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di fornitura t≤T1<br>*****<br>[misura in giorni solari]   | T2 = Tempo per cui nel 99% dei casi si ha che il tempo di fornitura t≤T2<br>*****<br>[misura in giorni solari] | T3 = Tempo di allacciamento contrattualmente previsto [standard specifico]<br>*****<br>[misura in giorni solari] | Percentuale di casi per cui l'allacciamento è eseguito entro il tempo massimo contrattualmente previsto<br>*****<br>[%] | Orario per prendere gli ordini dal Lunedì al Venerdì<br>inizio fine  | Orario per prendere gli ordini il sabato<br>inizio fine             | Orario per prendere gli ordini la domenica<br>inizio fine | Accuratezza negli appuntamenti (opzionale)                |  |
|  | 13  | 14   | 60   | 98,46%   | M 00:00 12:00   | M 00:00 12:00  | M   |   |   |  |
|  |   | P 12:00 00:00  |  |  | P 12:00 00:00   | P  |   |   |   |  |
| NOTE   |   | In attesa dell'allacciamento iniziale tramite strutture di altri operatori, il servizio viene erogato tramite rete wireless 2G/3G con i tempi indicati nella riga a) |  |  |   |  |   |   |   |  |
| 2 - Tasso di malfunzionamento per linea di accesso | Obbligatorio  | a)<br>(servizio diretto con proprie strutture)   | Tasso di malfunzionamento<br>*****<br>[%]  |  |   |  |   |   |   |  |
|  |   | b)<br>(servizio diretto con strutture di altri operatori)  | Tasso di malfunzionamento<br>*****<br>[%]  |  |   |  |   |   |   |  |
|  |   | 1,15%  |  |  |   |  |   |   |   |  |
|  | c)<br>(servizio indiretto in modalità CPS)  | Tasso di malfunzionamento<br>*****<br>[%]  |  |  |   |  | Il numeratore si riferisce solo al numero di segnalazioni guasti    |   |   |  |
| NOTE   |   |  |  |  |   |  |   |   |   |  |
| 3 - Tempo di riparazione dei malfunzionamenti      | Obbligatorio  | a)<br>(servizio diretto con proprie strutture)   | T1 = Tempo per cui nel 80% dei casi si ha che il tempo di riparazione t≤T1<br>*****                            | T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di riparazione t≤T2<br>*****                              | T3 = Tempo di riparazione contrattualmente previsto (standard specifico)<br>*****                                       | Percentuale dei casi in cui il tempo di riparazione t≤T3<br>*****  | Orario per prendere gli ordini dal Lunedì al Venerdì<br>inizio fine | Orario per prendere gli ordini il sabato<br>inizio fine   | Orario per prendere gli ordini la domenica<br>inizio fine | Accuratezza negli appuntamenti (opzionale) |
|  |   |  |  |  |   |  | M   | M   | M   |  |
|  |   |  |  |  |   |  | P   | P   | P   |  |
|  | b)<br>(servizio diretto con strutture di altri operatori)                           | T1 = Tempo per cui nel 80% dei casi si ha che il tempo di riparazione t≤T1<br>*****  | T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di riparazione t≤T2<br>*****                            | T3 = Tempo di riparazione contrattualmente previsto (standard specifico)<br>*****                                | Percentuale dei casi in cui il tempo di riparazione t≤T3<br>*****   | Orario per prendere gli ordini dal Lunedì al Venerdì<br>inizio fine  | Orario per prendere gli ordini il sabato<br>inizio fine             | Orario per prendere gli ordini la domenica<br>inizio fine | Accuratezza negli appuntamenti (opzionale)                |  |
|  | 22h52min  | 60h33min   | 120  | 98%  | M 09:00 18:00   | M  | M   |   |   |  |
|  |   |  |  |  |   | P  | P   | P   |   |  |
| c)<br>(servizio indiretto in modalità CPS)         | T1 = Tempo per cui nel 80% dei casi si ha che il tempo di riparazione t≤T1<br>***** | T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di riparazione t≤T2<br>*****  | T3 = Tempo di riparazione contrattualmente previsto (standard specifico)<br>*****                              | Percentuale dei casi in cui il tempo di riparazione t≤T3<br>*****  | Orario per prendere gli ordini dal Lunedì al Venerdì<br>inizio fine   | Orario per prendere gli ordini il sabato<br>inizio fine  | Orario per prendere gli ordini la domenica<br>inizio fine           | Accuratezza negli appuntamenti (opzionale)                |   |  |
|  |   |  |  |  | M 09:00 18:00   | M  | M   |   |   |  |
|  |   |  |  |  | P   | P  | P   |   |   |  |
| NOTE   |   |  |  |  |   |  |   |   |   |  |

|   |              |   |   |  |  |  |                                   |   |   |
|---|--------------|---|---|--|--|--|-----------------------------------|---|---|
| 4 - Percentuale di chiamate a vuoto                                       | FACOLTATIVO  | a)<br>(servizio diretto con proprie strutture)            | P1 = Percentuale di chiamate a vuoto dirette a numeri nazionali *****<br>[%]            |  |  |  | Metodo di misura<br>a / b / c / d | Numero di campioni<br>(solo per i metodi b, c, d) | In caso di utilizzo del metodo di misura d, descrivere la combinazione utilizzata   |
|   |              | b)<br>(servizio diretto con strutture di altri operatori) | P1 = Percentuale di chiamate a vuoto dirette a numeri nazionali *****<br>[%]            |  |  |  | Metodo di misura<br>a / b / c / d | Numero di campioni<br>(solo per i metodi b, c, d) | In caso di utilizzo del metodo di misura d, descrivere la combinazione utilizzata   |
|   |              | c)<br>(servizio indiretto)                                | P1 = Percentuale di chiamate a vuoto dirette a numeri nazionali *****<br>[%]            |  |  |  | Metodo di misura<br>a / b / c / d | Numero di campioni<br>(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)<br>(servizio diretto con proprie strutture)            | T1 = Tempo medio di instaurazione delle chiamate nazionali *****<br>[misura in secondi] | T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di instaurazione $t \leq T2$ *****<br>[misura in secondi] |  |  | Metodo di misura<br>a / b / c / d | Numero di campioni<br>(solo per i metodi b, c, d) | In caso di utilizzo del metodo di misura d, descrivere la combinazione utilizzata   |
|   |              | b)<br>(servizio diretto con strutture di altri operatori) | T1 = Tempo medio di instaurazione delle chiamate nazionali *****<br>[misura in secondi] | T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di instaurazione $t \leq T2$ *****<br>[misura in secondi] |  |  | Metodo di misura<br>a / b / c / d | Numero di campioni<br>(solo per i metodi b, c, d) | In caso di utilizzo del metodo di misura d, descrivere la combinazione utilizzata   |
|   |              | c)<br>(servizio indiretto)                                | T1 = Tempo medio di instaurazione delle chiamate nazionali *****<br>[misura in secondi] | T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di instaurazione $t \leq T2$ *****<br>[misura in secondi] |  |  | Metodo di misura<br>a / b / c / d | Numero di campioni<br>(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 *****<br>[misura in secondi]                                    | percentuale di chiamate in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi *****<br>[%]                        |  |  | Metodo di misura<br>a / b         | Numero di campioni<br>(solo per metodo b)         |   |
| NOTE  |              |   |   |  |  |  |                                   |   |   |
| 7 - Tempi di risposta dei servizi di assistenza clienti tramite operatore | FACOLTATIVO  | (servizi diretti ed indiretti)                            | tempo medio di risposta *****<br>[misura in secondi]                                    | percentuale di chiamate in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi *****<br>[%]                        |  |  | Metodo di misura<br>a / b         | Numero di campioni<br>(solo per metodo b)         |   |
| NOTE  |              |   |   |  |  |  |                                   |   |   |
| 8 - Tempi di posta dei servizi di consultazione elenchi                   | Obbligatorio | (servizi di consultazione elenchi)                        | tempo medio di risposta *****<br>[misura in secondi]                                    | percentuale di chiamate in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi *****<br>[%]                        |  |  | Metodo di misura<br>a / b         | Numero di campioni<br>(solo per metodo b)         | Prezzi applicati o indirizzo della pagina web di pubblicazione dei prezzi<br><a href="http://www.vodafone.it">www.vodafone.it</a> |



|   |  |  |   |   |  |  |   |  |  |  |
|---|--|--|---|---|--|--|---|--|--|--|
| 9 - Per centuale di telefoni pubblici a pagamento (a monete e schede) in servizio | Obbligatorio                                 | NOTE   |   |   |  |  |   |  |  |  |
|   |  | (telefonia pubblica)   | Percentuale di telefoni pubblici perfettamente funzionanti *****<br>[%]                                     |   |  |  | Metodo di misura a / b  | Numero di campioni (solo per metodo b) |  |  |
| 10 - Fatture contestate   | Obbligatorio - (FACOLTATIVO per l'anno 2005) | NOTE   |   |   |  |  |   |  |  |  |
|   |  | (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 *****<br>[%]                           |   |  |  | In caso vengano emesse fatture uniche per servizi di telefonia fissa e mobili post-pagati |  |  |  |
|   |  | (servizi diretti e servizi indiretti) operatori che <b>NON</b> 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 *****<br>[%]                           |   |  |  | In caso vengano emesse fatture uniche per servizi di telefonia fissa e mobili post-pagati |  |  |  |
| 11 - Accuratezza delle fatturazioni   | Obbligatorio                                 | NOTE   |   |   |  |  |   |  |  |  |
|   |  | (servizi diretti ed indiretti)   | percentuale di fatturazioni contestate che sono risultate errate *****<br>[%]                               |   |  |  |   |  |  |  |
| 12 - Tempo di fornitura della Carrier Pre-Selection                               | Obbligatorio                                 | NOTE   |   |   |  |  |   |  |  |  |
|   |  | (servizi indiretti in CPS)   | T1 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di fornitura ≤ T1 *****<br>[misura in giorni solari] | T2 = Tempo per cui nel 99% dei casi si ha che il tempo di fornitura ≤ T2 *****<br>[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 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**.

|                   |   |               |        |             |      |
|-------------------|---|---------------|--------|-------------|------|
|                   |   | inizio orario |        | fine orario |      |
|                   |   | ↓             |        | ↓           |      |
|                   |   |               | inizio |             | fine |
| <b>mattina</b>    | → | M             | 09:30  | 13:00       |      |
| <b>pomeriggio</b> | → | P             | 14:00  | 17:30       |      |

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

|            |  |
|------------|--|
| OPERATORE: | VODAFONE ITALIA S.p.A.- SERVIZI A MARCHIO VODAFONE |
|            | Area Sud   |

|                                  |                 |
|----------------------------------|-----------------|
| PERIODO DI RILEVAZIONE DEI DATI: | I Semestre 2020 |
|----------------------------------|-----------------|

| DENOM. INDICATORE / SERVIZIO CUI SI APPLICA        |   | MISURE   |  |  |   | INDICAZIONI OBBLIGATORIE   |   |   |   |  |
|--|---|--|--|--|---|--|---|---|---|--|
| 1 - Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale | Obbligatorio  | a)<br>(servizio diretto con proprie strutture)   | T1 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di fornitura t≤T1<br>*****<br>[misura in giorni solari] | T2 = Tempo per cui nel 99% dei casi si ha che il tempo di fornitura t≤T2<br>*****<br>[misura in giorni solari]   | T3 = Tempo di allacciamento contrattualmente previsto [standard specifico]<br>*****<br>[misura in giorni solari]        | Percentuale di casi per cui l'allacciamento è eseguito entro la data concordata con il cliente<br>*****<br>[%] | Orario per prendere gli ordini dal Lunedì al Venerdì<br>inizio fine | Orario per prendere gli ordini il sabato<br>inizio fine   | Orario per prendere gli ordini la domenica<br>inizio fine | Accuratezza negli appuntamenti (opzionale) |
|  |   | 10   | 12   | 60   | 98,16%  | M  | M   | M   |   |  |
|  | P   | P  | P  |  |   |  |   |   |   |  |
|  | b)<br>(servizio diretto con strutture di altri operatori)                           | T1 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di fornitura t≤T1<br>*****<br>[misura in giorni solari]   | T2 = Tempo per cui nel 99% dei casi si ha che il tempo di fornitura t≤T2<br>*****<br>[misura in giorni solari] | T3 = Tempo di allacciamento contrattualmente previsto [standard specifico]<br>*****<br>[misura in giorni solari] | Percentuale di casi per cui l'allacciamento è eseguito entro il tempo massimo contrattualmente previsto<br>*****<br>[%] | Orario per prendere gli ordini dal Lunedì al Venerdì<br>inizio fine  | Orario per prendere gli ordini il sabato<br>inizio fine             | Orario per prendere gli ordini la domenica<br>inizio fine | Accuratezza negli appuntamenti (opzionale)                |  |
| 14   | 15  | 60   | 98,75%   | M 00:00 12:00  | M 00:00 12:00   | M  |   |   |   |  |
| P 12:00 00:00                                      | P 12:00 00:00   | P  |  |  |   |  |   |   |   |  |
| NOTE   |   | In attesa dell'allacciamento iniziale tramite strutture di altri operatori, il servizio viene erogato tramite rete wireless 2G/3G con i tempi indicati nella riga a) |  |  |   |  |   |   |   |  |
| 2 - Tasso di malfunzionamento per linea di accesso | Obbligatorio  | a)<br>(servizio diretto con proprie strutture)   | Tasso di malfunzionamento<br>*****<br>[%]  |  |   |  |   |   |   |  |
|  |   | b)<br>(servizio diretto con strutture di altri operatori)  | Tasso di malfunzionamento<br>*****<br>1,3%   |  |   |  |   |   |   |  |
|  |   | c)<br>(servizio indiretto in modalità CPS)   | Tasso di malfunzionamento<br>*****<br>[%]  |  |   |  | Il numeratore si riferisce solo al numero di segnalazioni guasti    |   |   |  |
|  | NOTE  |  |  |  |   |  |   |   |   |  |
| 3 - Tempo di riparazione dei malfunzionamenti      | Obbligatorio  | a)<br>(servizio diretto con proprie strutture)   | T1 = Tempo per cui nel 80% dei casi si ha che il tempo di riparazione t≤T1<br>*****                            | T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di riparazione t≤T2<br>*****                              | T3 = Tempo di riparazione contrattualmente previsto (standard specifico)<br>*****                                       | Percentuale dei casi in cui il tempo di riparazione t≤T3<br>*****  | Orario per prendere gli ordini dal Lunedì al Venerdì<br>inizio fine | Orario per prendere gli ordini il sabato<br>inizio fine   | Orario per prendere gli ordini la domenica<br>inizio fine | Accuratezza negli appuntamenti (opzionale) |
|  |   | 17h53min   | 63h00min   | 120  | 99%   | M  | M   | M   |   |  |
|  |   | P 09:00 18:00  | P  | P  |   |  |   |   |   |  |
|  | b)<br>(servizio diretto con strutture di altri operatori)                           | T1 = Tempo per cui nel 80% dei casi si ha che il tempo di riparazione t≤T1<br>*****  | T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di riparazione t≤T2<br>*****                            | T3 = Tempo di riparazione contrattualmente previsto (standard specifico)<br>*****                                | Percentuale dei casi in cui il tempo di riparazione t≤T3<br>*****   | Orario per prendere gli ordini dal Lunedì al Venerdì<br>inizio fine  | Orario per prendere gli ordini il sabato<br>inizio fine             | Orario per prendere gli ordini la domenica<br>inizio fine | Accuratezza negli appuntamenti (opzionale)                |  |
| 17h53min   | 63h00min  | 120  | 99%  | M 09:00 18:00  | M   | M  | M   |   |   |  |
| P 09:00 18:00                                      | P   | P  |  |  |   |  |   |   |   |  |
| c)<br>(servizio indiretto in modalità CPS)         | T1 = Tempo per cui nel 80% dei casi si ha che il tempo di riparazione t≤T1<br>***** | T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di riparazione t≤T2<br>*****  | T3 = Tempo di riparazione contrattualmente previsto (standard specifico)<br>*****                              | Percentuale dei casi in cui il tempo di riparazione t≤T3<br>*****  | Orario per prendere gli ordini dal Lunedì al Venerdì<br>inizio fine   | Orario per prendere gli ordini il sabato<br>inizio fine  | Orario per prendere gli ordini la domenica<br>inizio fine           | Accuratezza negli appuntamenti (opzionale)                |   |  |
| 17h53min   | 63h00min  | 120  | 99%  | M 09:00 18:00  | M   | M  | M   |   |   |  |
| P 09:00 18:00                                      | P   | P  |  |  |   |  |   |   |   |  |
| NOTE   |   |  |  |  |   |  |   |   |   |  |

|   |              |   |   |  |  |  |                                |  |  |
|---|--------------|---|---|--|--|--|--------------------------------|--|--|
| 4 - Percentuale di chiamate a vuoto                                       | FACOLTATIVO  | a)<br>(servizio diretto con proprie strutture)            | P1 = Percentuale di chiamate a vuoto dirette a numeri nazionali *****<br>[%]            |  |  |  | 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)<br>(servizio diretto con strutture di altri operatori) | P1 = Percentuale di chiamate a vuoto dirette a numeri nazionali *****<br>[%]            |  |  |  | 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)<br>(servizio indiretto)                                | P1 = Percentuale di chiamate a vuoto dirette a numeri nazionali *****<br>[%]            |  |  |  | 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)<br>(servizio diretto con proprie strutture)            | T1 = Tempo medio di instaurazione delle chiamate nazionali *****<br>[misura in secondi] | T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di instaurazione $t \leq T2$ *****<br>[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)<br>(servizio diretto con strutture di altri operatori) | T1 = Tempo medio di instaurazione delle chiamate nazionali *****<br>[misura in secondi] | T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di instaurazione $t \leq T2$ *****<br>[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)<br>(servizio indiretto)                                | T1 = Tempo medio di instaurazione delle chiamate nazionali *****<br>[misura in secondi] | T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di instaurazione $t \leq T2$ *****<br>[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 *****<br>[misura in secondi]                                    | percentuale di chiamate in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi *****<br>[%]                        |  |  | Metodo di misura a / b         | Numero di campioni (solo per metodo b)         |  |
| NOTE  |              |   |   |  |  |  |                                |  |  |
| 7 - Tempi di risposta dei servizi di assistenza clienti tramite operatore | FACOLTATIVO  | (servizi diretti ed indiretti)                            | tempo medio di risposta *****<br>[misura in secondi]                                    | percentuale di chiamate in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi *****<br>[%]                        |  |  | Metodo di misura a / b         | Numero di campioni (solo per metodo b)         |  |
| NOTE  |              |   |   |  |  |  |                                |  |  |
| 8 - Tempi di posta dei servizi di consultazione elenchi                   | Obbligatorio | (servizi di consultazione elenchi)                        | tempo medio di risposta *****<br>[misura in secondi]                                    | percentuale di chiamate in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi *****<br>[%]                        |  |  | Metodo di misura a / b         | Numero di campioni (solo per metodo b)         | Prezzi applicati o indirizzo della pagina web di pubblicazione dei prezzi<br>www.vodafone.it |

|   |   |              |  |  |  |  |  |   |  |  |
|---|---|--------------|--|--|--|--|--|---|--|--|
| risi di   | 9 - Per centuale di telefoni pubblici a pagamento (a monete e schede) in servizio | Obbligatorio | NOTE   |  |  |  |  |   |  |  |
|   |   |              | (telefonia pubblica)   | Percentuale di telefoni pubblici perfettamente funzionanti *****<br>[%]  |  |  |  | Metodo di misura a / b  | Numero di campioni (solo per metodo b) |  |
| 10 - Fatture contestate                             | Obbligatorio - (FACOLTATIVO per l'anno 2005)                                      |              | NOTE   |  |  |  |  |   |  |  |
|   |   |              | (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 *****<br>[%]                                      |  |  |  | In caso vengano emesse fatture uniche per servizi di telefonia fissa e mobili post-pagati |  |  |
|   |   |              | (servizi diretti e servizi indiretti) operatori che <b>NON</b> 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 *****<br>[%]                                      |  |  |  | In caso vengano emesse fatture uniche per servizi di telefonia fissa e mobili post-pagati |  |  |
| 11 - Accuratezza delle fatturazioni                 | Obbligatorio  |              | NOTE   |  |  |  |  |   |  |  |
|   |   |              | (servizi diretti ed indiretti)   | percentuale di fatturazioni contestate che sono risultate errate *****<br>[%]  |  |  |  |   |  |  |
| 12 - Tempo di fornitura della Carrier Pre-Selection | Obbligatorio  |              | NOTE   |  |  |  |  |   |  |  |
|   |   |              | (servizi indiretti in CPS)   | T1 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di fornitura $\leq T1$ *****<br>[misura in giorni solari]<br>ND | T2 = Tempo per cui nel 99% dei casi si ha che il tempo di fornitura $\leq T2$ *****<br>[misura in giorni solari]<br>ND |  |  |   |  |  |
|   |   |              | 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**.

|              |   |               |       |             |  |
|--------------|---|---------------|-------|-------------|--|
|              |   | inizio orario |       | fine orario |  |
|              |   | ↓             | ↓     |             |  |
|              |   | inizio        | fine  |             |  |
| mattina →    | M | 09:30         | 13:00 |             |  |
| pomeriggio → | P | 14:00         | 17:30 |             |  |

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