OPERATORE: Unidata S.p.A.

V.le A. G. Eiffel, 100 - 00148 Roma

PERIODO DI RILEVAZIONE DEI DATI: DATI COPERTURA NAZIONALE - luglio - dicembre 2019 (Il sem. 2019)

Page 2016 Page	DENOM.	INDIC	ATORE / SERVIZIO CUI SI APPLICA		MIS	URE					II	NDICAZ	IONI OE	BLIG	ATORIE		
NOTE 13,66 142,46 90 86 P 14.00 18.00 P P P P N/d NOTE 13so di malfunzionamento "" 5xg 1.15 Tasso di malfunzionamento "" 6xg 1.15 7xg 1.15	amento iniziale			95% dei casi si ha che il tempo di fornitura t≤T1	99% dei casi si ha che il tempo di fornitura t≤T2	allacciamento contrattualmente previsto [standard specifico]	cui l'allacciamento è eseguito entro la data concordata con il cliente	gli	ordini da al Vend inizio	I Lunedì erdì fine	gli	ordini il	sabato	gli o	rdini la d	Iomenica	negli appuntamenti
NOTE 13,66 142,46 90 86 P 14.00 18.00 P P P P N/d NOTE 13so di malfunzionamento "" 5xg 1.15 Tasso di malfunzionamento "" 6xg 1.15 7xg 1.15	ĞĊ								11111111111111111111111111111111111111						n/a		
NOTE 13,66 142,46 90 86 P 14.00 18.00 P P P P N/d NOTE 13so di malfunzionamento "" 5xg 1.15 Tasso di malfunzionamento "" 6xg 1.15 7xg 1.15	<u>=</u>	i j		111,15	134	90	89	P	14:00	18:00	Р			Р			n/d
NOTE 13,66 142,46 90 86 P 14.00 18.00 P P P P N/d NOTE 13so di malfunzionamento "" 5xg 1.15 Tasso di malfunzionamento "" 6xg 1.15 7xg 1.15	mpo di fornitura dell	Obbligat	(servizio diretto con strutture di altri	95% dei casi si ha che il tempo di fornitura t≤T1	99% dei casi si ha che il tempo di fornitura t≤T2	allacciamento contrattualmente previsto [standard specifico]	cui l'allacciamento è eseguito entro il tempo massimo contrattualmente previsto	gli	ordini da al Vend <i>inizi</i> o	I Lunedì erdì fine	gli	ordini il	sabato	gli o	rdini la d	Iomenica	negli appuntamenti
NOTE a) Attivazione servizio Volp contestuale ad attivazione servizio accesso Internet su circuito F.O propietario a) (servizio diretto con proprie strutture) b) (servizio diretto con proprie strutture) 1.15 Tasso di malfunzionamento 1.45 Tasso di malfunzionamento 1.54 3.3 Tasso di malfunzionamento 1.54 1.55 Tasso di malfunzionamento 1.54 1.55 Tasso di malfunzionamento 1.54 1.55 1	Ē														n/a		
Tasso di malfunzionamento 1/5/ij 1/15 1/5/ij 1/5/i	<u>+</u>			/-				LP.	14:00	18:00	<u></u>			P.			n/d
a) (servizio diretto con proprie strutture) 1.15 Tasso di malfunzionamento [54] Tasso di malfun		!	NOTE	a) Attivazione servizio voi	contestuale ad attivazione	e servizio accesso internet s	sa circuito i .O propietano										
(servizio diretto con strutture di altri operatori) (servizio diretto con strutture di altri operatorio si riferisce solo al numero di segnalazioni quasti in CPS (si/No) (si/	ı di accesso			malfunzionamento ***** [%]													
NOTE Servizio indiretto in modalita CPS [%]	mento per lines	gatorio	(servizio diretto con strutture di altri	malfunzionamento ***** [%]													
T1 = Tempo per cui nel 80% dei casi si ha che il tempo di riparazione t≤T2 tempo di riparazione t≤T3 tempo di riparazione t≤T2 tempo di riparazione	≒	Obbli		malfunzionamento ***** [%]					riferisce s numero gnalazion in CF ****	solo al o di ni guasti 'S							
T1 = Tempo per cui nel 80% dei casi si ha che il tempo di riparazione t≤T1 tempo di riparazione t≤T2 tempo di riparazione t≤T3 tempo di riparazione	-2		NOTE	a) utenze Volp su circuito a	ccesso Internet F.O propie	etario - b) su residui circuiti	accesso XDSL Telecom W	Vhole	esale - c)	Servizio	CPS	non ero	gato nel	2019			
Table Tab	menti		a)	80% dei casi si ha che il tempo di riparazione t≤T1 *****	95% dei casi si ha che il tempo di riparazione t≤T2 *****	riparazione contrattualmente previsto (standard specifico) *****	cui il tempo di riparazione t≤T3 *****	gli	ordini da al Vend inizio	l Lunedì erdì	gli	ordini il	sabato fine	gli o	rdini la d	lomenica	negli appuntamenti
b) (servizio diretto con strutture di altri operatori) T1 = Tempo per cui nel 80% dei casi si ha che il tempo di riparazione tstt prodi riparazione tst prodicti (standard specifico) 133,2 60 63,5 P 21:30 P 100 P 100	onai			24.2	22.0	60	06.3	_		21:20		09:00	13:00		n/a		n/d
60,1 133,2 60 63,5 P 21:30 P P n/d	razione dei malfunzi	Obbligatorio	(servizio diretto con strutture di altri	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	Ora gli	ario per p ordini da al Vend inizio	orendere I Lunedì erdì	Orai gli	ordini il	sabato fine	Ora gli o	rdini la d	Iomenica	Accuratezza negli appuntamenti
	ipar			60,1	133,2	60	63,5	_		21:30							n/d

3 - Tempo di		c) (servizio indiretto in modalità CPS) NOTE	***** [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 accesso Internet F.O propie	T3 = Tempo di riparazione contrattualmente previsto (standard specifico) ***** [misura in ore] n/a tario - b) su residui circuiti	Percentuale dei casi in cui il tempo di riparazione t≤T3	al Venerdì inizio fine M n/a P	Orario per prendere gli ordini il sabato inizio fine M n/a P CPS non erogato nel	Orario per prendere gli ordini la domenica inizio fine M n/a P	Accuratezza negli appuntamenti (opzionale)
	1								In caso di utilizzo del	
oto		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)	metodo di misura d, descrivere la combinazione utilizzata	
a vuoto			n/d						In caso di utilizzo del	
di chiamate	FACOLTATIVO	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)	metodo di utilizzo del metodo di misura d, descrivere la combinazione utilizzata	
utus	FA		n/d				а		In caso di utilizzo del	
4 - Percentuale		c) (servizio indiretto)	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)	metodo di misura d, descrivere la combinazione utilizzata	
			n/d			L				
		NOTE								
iamata		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	
a chi			n/d	n/d T2 = Tempo per cui nel					In caso di utilizzo del	
di instaurazione della chiamata	FACOLTATIVO	b) (servizio diretto con strutture di altri operatori)	T1 = Tempo medio di instaurazione delle chiamate nazionali ****** [misura in secondi]	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)	metodo di misura d, descrivere la combinazione utilizzata	
ins	FA		n/d	n/d			a		In caso di utilizzo del	
5 - Tempo d		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)	metodo di misura di descrivere la combinazione utilizzata	
		NOTE	n/d	n/d		L				J
e		INOTE								
empi di risposta dei izi 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)		
emp izi tr	o		5,6	90,3			b	100		

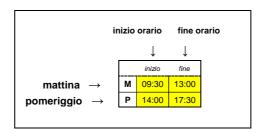
	NOTE	Valori da intendersi riferiti a	al tempo di risposta dell'ad	detto (operatore umano) do	opo la selezione da parte de	ell'utente della relativa	a scelta nell'ambito de	II'IVR	
FACOLTATIVO	(servizi diretti ed indiretti)	tempo medio di risposta ***** [misura in secondi] 5,6	percentuale di chiamate in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi ****** [%]			Metodo di misura a / b	Numero di campioni (solo per metodo b)		
	NOTE	Valori da intendersi riferiti a	al tempo di risposta dell'ad	detto (operatore umano) do	opo la selezione da parte de	ll'utente della relativa	scelta nell'ambito de	II'IVR	
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	(solo per metodo b)	Prezzi applicati o indirizzo della pagina web di pubblicazione dei prezzi	
	NOTE				+ <i></i>	L	·	' 	
Obbligatorio	(telefonia pubblica)	Percentuale di telefoni pubblici perfettamente funzionanti "" [%]				Metodo di misura a / b	Numero di campioni (solo per metodo b)		
ļ	NOTE						··	·	
TATIVO 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 ****** [%]				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 """ [%]			
bligatorio -	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	per cui l'utente ha avanzato dei reclami ***** [%]	Delib. 600/09/CONS			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 *******************************			
	rio - (FACOLTATIVO per l'anno 2005) Obbligatorio Obbligatorio	(servizi diretti ed indiretti) NOTE (servizi di consultazione elenchi) NOTE (servizi diretti e servizi indiretti) operatori che forniscono fatturazione per chiamate verso servizi a sovrapprezzo offerti da soggetti terzi rispetto all'operatori che MON forniscono fatturazione per chiamate verso servizi a sovrapprezzo offerti da soggetti terzi rispetto all'operatori che nemette la fattura, su numerazioni assegnate ad altri operatori offerti da soggetti terzi rispetto all'operatore che emette la fattura, su numerazioni assegnate ad altri operatori all'operatore che emette la fattura, su numerazioni assegnate ad altri operatori offerti da soggetti terzi rispetto all'operatore che emette la fattura, su numerazioni assegnate ad altri operatori	(servizi diretti ed indiretti) (servizi diretti ed indiretti) (servizi diretti ed indiretti) (servizi di consultazione elenchi) (servizi di consultazione elenchi) (servizi di consultazione elenchi) (servizi di consultazione elenchi) (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 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 che verso servizi a sovrapprezzo offerti da soggetti terzi rispetto all'operatore che emette la fattura, su numerazioni assegnate ad altri operatori (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 (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	Continue Continue	Company Comp	Servizi diretti ed indiretti) tempo medio di risposta percentuale di chiamata in cui il tempo di risposta o indiriore a 20 secondi	Percentuals di chiamate in cai il tempo medio di risposta in maura in secondi per di risposta di chiamate in cai il tempo di risposta di	Percentale of important Percentale of im	Percentage of dispersion Percentage of dispe

11 - Accuratezza delle fatturazione	Obbligatorio	(servizi diretti ed indiretti) NOTE	percentuale di fatturazioni contestate che sono risultate errate [%] 0,18		 	 	
- Tempo di fornitura della Carrier Pre-Selection	Obbligatorio	(servizi indiretti in CPS)	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 giomi solari]			
12 -		NOTE	Servizio CPS non erogato ne	el 2019			

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.



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

OPERATORE:	Unidata S.p.A.
	V.le A. G. Eiffel, 100 - 00148 Roma

PERIODO DI RILEVAZIONE DEI DATI: DATI COPERTURA: LAZIO - luglio-dicembre 2019 (II sem. 2019)

DENOM	INDIC	ATORE / SERVIZIO CUI SI APPLICA		MIS	URE		INDICAZIONI OBBLIGATORIE								
nto iniziale		a) (servizio diretto con proprie strutture)	T1 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di fornitura tsT1	T2 = Tempo per cui nel 99% dei casi si ha che il tempo di fornitura tsT2	T3 = Tempo di allacciamento contrattualmente previsto [standard specifico]	Percentuale di casi per cui l'allacciamento è eseguito entro la data concordata con il cliente		irio per prend ordini dal Lur al Venerdì	nedì		r prendere il sabato		rdini la d	orendere domenica	Accuratezza negli appuntamenti (opzionale)
ame			[misura in giorni solari]	[misura in giorni solari]	[misura in giorni solari]	[%]		inizio fii		inizio	fine fine	ļ	inizio	fine	, , ,
acci	0					1	M		:00			М	n/a	n/a	. (1
<u>a</u>	tori		71,1	87	90	98,1	Р	14:00 18	:00 I			Р			n/d
o di fornitura dell'allacciamento	Obbligatorio	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 aiorni 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]	Percentuale di casi per cui l'allacciamento è eseguito entro il tempo massimo contrattualmente previsto	gli c	ario per prend ordini dal Lur al Venerdì	ا نامور		r prendere il sabato			orendere domenica	Accuratezza negli appuntamenti (opzionale)
Tempo			[g	[[misura in giorni solari]	[%]			пе	inizio	fine	ļ _.	inizio	fine	
Ē		l	400	404	00	0.0	M P			_		M P	n/a	n/a	- /-
-		NOTE	102	104	90	88	Lº_	14:00 18	:00			J_P_L			n/d
	1	NOTE	, ,	contestuale ad attivazione	servizio accesso Internet s	su circuito F.O propietario	п								
di accesso		a) (servizio diretto con proprie strutture)	Tasso di malfunzionamento ***** [%] 0,93												
nento per linea	Obbligatorio	b) (servizio diretto con strutture di altri operatori)	Tasso di malfunzionamento ***** [%]												
Tasso di malfunzionamento per	Obbli	c) (servizio indiretto in modalità CPS)	Tasso di malfunzionamento ***** [%]				ri	numeratore ferisce solo a numero di gnalazioni gu in CPS ***** [Si/No]	al						
2-T			n/a	pagaga Internet F.O. propi	etario - b) su residui circuiti	assess VDCL Talseem W	L	0	اء مادن	OC non o	rogoto pol	2010			J <i></i> _
.,	<u>L</u> !	NOTE	a) utenze voip su circuito a	accesso internet F.O propi	etario - b) su residui circuiti	accesso XDSL Telecom W	mores	saie - c) Ser\	rizio Cl	onon e	rogato nel	2019			
Ē		a) (servizio diretto con proprie strutture)	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		ario per prenc ordini dal Lur al Venerdì	ا زامط		r prendere il sabato			orendere domenica	Accuratezza negli appuntamenti

e	1 1		[misura in ore]	[misura in ore]	fraisure in our l	[%]		inizio	fine	I	inizio	fine	l	inizio	fine	(υρεισπαισ)
nam					[misura in ore]		М	08:30			09:00	13:00	М	n/a		
Zio			24,3	33,9	60	96,3	P		21:30	Р			Р			
di riparazione dei malfunzionamer	Obbligatorio	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 ***** [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 ****** [%]	gli o			gli o		fine			prendere domenica fine	Accuratezza negli appuntamenti (opzionale)
ipar			60,1	133,2	60	63,5	Р		21:30	Р			Р			n/d
3 - Tempo di r		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] n/a	Percentuale dei casi in cui il tempo di riparazione t≤T3 ****** [%]	gli o	inizio	erdì fine	gli o	rdini il inizio n/a	prendere sabato fine	gli c	inizio n/a	prendere domenica	Accuratezza negli appuntamenti (opzionale)
	<u> </u>	NOTE	a) utenze Volp su circuito a	accesso Internet F.O propie	etario - b) su residui circuiti	accesso XDSL Telecom W	noles	sale - c)	Servizio	CPS n	on erc	gato nel				
vuoto		a) (servizio diretto con proprie strutture)	P1 = Percentuale di chiamate a vuoto dirette a numeri nazionali ***** [%]					etodo di a/b/o				campioni netodi b,	me		azione	
Percentuale di chiamate a v	FACOLTATIVO	b) (servizio diretto con strutture di altri operatori)	P1 = Percentuale di chiamate a vuoto dirette a numeri nazionali ***** [%]					etodo di a/b/d				campioni netodi b,)	me		azione	
4 - Percent		c) (servizio indiretto)	P1 = Percentuale di chiamate a vuoto dirette a numeri nazionali ***** [%]					etodo di a/b/o				campioni netodi b,)	me		azione	
		NOTE														
hiamata		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]			11	etodo di a/b/d				campioni netodi b,	me		azione	

5 - Tempo di instaurazione della c	FACOLTATIVO	b) (servizio diretto con strutture di altri operatori) c) (servizio indiretto)	T1 = Tempo medio di instaurazione delle chiamate nazionali "" [misura in secondi] n/d 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] n/d T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di instaurazione t≤T2 ***** [misura in secondi] n/d			Metodo di misura a/b/c/d Metodo di misura a/b/c/d	Numero di campioni (solo per i metodi 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 In caso di utilizzo del metodo di misura d, descrivere la combinazione utilizzata	
	<u> </u>	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)		
em izi t	ō		5,6	90,3			b	100		
6 - 7		NOTE	Valori da intendersi riferiti	al tempo di risposta dell'ad	detto (operatore umano) do	po la selezione da parte de	ll'utente della relativa	a scelta nell'ambito de	ll'IVR - dati base nazion	ale
Tempi di risposta dei izi 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 ****** [%]			a/b	Numero di campioni (solo per metodo b)		
ج ب اا	-		5,6	90,3	Idetto (operatore umano) do	no la selezione da narte de	b Il'utente della relativa	100 scelta nell'ambito de	I'IVR - dati base nazion	ale
7 ser		NOTE	valori da intondorsi menti	r	Tacke (operatore umano) do	po la sciezione da parte de	ii atonto della relativa	Toola non ambito de	TVIC- dati base Hazioni	uio
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	
8 - T		NOTE			·			·		
- Percentuale di lefoni pubblici a amento (a monete chede) in servizio	Obbligatorio	(telefonia pubblica)	Percentuale di telefoni pubblici perfettamente funzionanti ***** [%]				Metodo di misura a / b	Numero di campioni (solo per metodo b)		

- (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 ***** [%]				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			
Obbligatorio	(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	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	nel rispetto della Delib. 600	0/09/CONS	·	±			·	,_,_,
Obbligatorio	(servizi diretti ed indiretti)	percentuale di fatturazioni contestate che sono risultate errate ****** [%] 0,18							
ļ	NOTE	base nazionale			±			·	
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 giomi solari]						
Obbligatorio		NOTE (servizi diretti ed indiretti) NOTE	NOTE nel rispetto della Delib. 600 percentuale di fatturazioni contestate che sono risultate errate ****** [%] 0,18 NOTE T1 = Tempo per cui nel	NOTE nel rispetto della Delib. 600/09/CONS percentuale di fatturazioni contestate che sono risultate errate [%] 0,18 NOTE T1 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di fornitura tsT1 [misura in giorni solari] [misura in giorni solari]	NOTE nel rispetto della Delib. 600/09/CONS percentuale di fatturazioni contestate che sono risultate errate ****** [%] 0,18 NOTE 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 nel rispetto della Delib. 600/09/CONS percentuale di fatturazioni contestate che sono risultate errate ***** [%] NOTE Dase nazionale T1 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di fornitura t≤T1 ***** [misura in giomi solari] T2 = Tempo per cui nel 99% dei casi si ha che il tempo di fornitura t≤T1 ***** [misura in giomi solari]	r/a NOTE nel rispetto della Delib. 600/09/CONS percentuale di fatturazioni contestate che sono risultate errate [%] 0,18 base nazionale T1 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di fornitura tsT1 [misura in giorni solari] [misura in giorni solari]	NOTE nel rispetto della Delib. 600/09/CONS percentuale di fatturazioni contestate che sono risultate errate """ [%] 0,18 NOTE NOTE T1 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di fornitura tsT1 [misura in giomi solari] [misura in giomi solari]	NOTE NOTE Percentuale di fatturazioni contestate che sono risultate errate

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.



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