

| | |
|----------------------------------|--|
| OPERATORE: | Unidata S.p.A. Via Portuense 1555 00148 Roma |
| PERIODO DI RILEVAZIONE DEI DATI: | DATI COPERTURA NAZIONALE - periodo luglio - dicembre 2011 (2° semestre 2011) |

| 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 $\leq T1$ ***** [misura in giorni solari] | T2 = Tempo per cui nel 99% dei casi si ha che il tempo di fornitura $\leq T2$ ***** [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 | | Orario per prendere gli ordini il sabato | | Orario per prendere gli ordini la domenica | | Accuratezza negli appuntamenti (opzionale) | | |
| | | | 36,5 | 54,5 | 90 | 98,4 | M | 9.00 | 13.00 | M | 9.00 | 13.00 | M | n/a | |
| | | | | | | | P | 14.00 | 18.00 | P | | | P | | n/d |
| | b) (servizio diretto con strutture di altri operatori) | T1 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di fornitura $\leq T1$ ***** [misura in giorni solari] | T2 = Tempo per cui nel 99% dei casi si ha che il tempo di fornitura $\leq T2$ ***** [misura in giorni solari] | T3 = Tempo di allacciamento contrattualmente previsto [standard specifico] ***** [misura in giorni solari] | Percentuale di casi per cui l'allacciamento è eseguito entro il tempo massimo contrattualmente previsto ***** [%] | Orario per prendere gli ordini dal Lunedì al Venerdì | | Orario per prendere gli ordini il sabato | | Orario per prendere gli ordini la domenica | | Accuratezza negli appuntamenti (opzionale) | | | |
| | 55,3 | 83,1 | 90 | 96,8 | M | 9.00 | 13.00 | M | n/a | | M | n/a | | | |
| | | | | | | P | 14.00 | 18.00 | P | | | P | | n/d | |
| NOTE | | il servizio di fonia è erogato solo in modalità indiretta con strutture di altri operatori (vedi nota 'tipologia di utenza servita' in allegato 13) | | | | | | | | | | | | | |
| 2 - Tasso di malfunzionamento per linea di accesso | Obbligatorio | a) (servizio diretto con proprie strutture) | Tasso di malfunzionamento ***** [%] | | | | | | | | | | | | |
| | | | 5,6 | | | | | | | | | | | | |
| | | b) (servizio diretto con strutture di altri operatori) | Tasso di malfunzionamento ***** [%] | | | | | | | | | | | | |
| | | 15,3 | | | | | | | | | | | | | |
| | c) (servizio indiretto in modalità CPS) | Tasso di malfunzionamento ***** [%] | | | | | Il numeratore si riferisce solo al numero di segnalazioni guasti in CPS ***** [Si/No] | | | | | | | | |
| | | n/a | | | | | n/a | | | | | | | | |
| NOTE | | | | | | | | | | | | | | | |
| zionamenti | | a) (servizio diretto con proprie strutture) | T1 = Tempo per cui nel 80% dei casi si ha che il tempo di riparazione $\leq T1$ ***** [misura in ore] | T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di riparazione $\leq T2$ ***** [misura in ore] | T3 = Tempo di riparazione contrattualmente previsto (standard specifico) ***** [misura in ore] | Percentuale dei casi in cui il tempo di riparazione $\leq T3$ ***** [%] | 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) | | |
| | | 28,4 | 57,3 | 60 | 89,3 | M | 9.00 | 13.00 | M | 9.00 | 13.00 | M | n/a | n/a | |
| | | | | | | | P | 14.00 | 18.00 | P | | P | | | |

| | | | | | | | | | | |
|--------------------------------------|--------------|--|---|---|---|---|--|--|--|--|
| 3 - Tempo di riparazione dei malfunz | Obbligatorio | <p>b) (servizio diretto con strutture di altri operatori)</p> <p>T1 = Tempo per cui nel 80% dei casi si ha che il tempo di riparazione $t \leq T1$ ***** [misura in ore]</p> | <p>T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di riparazione $t \leq T2$ ***** [misura in ore]</p> | <p>T3 = Tempo di riparazione contrattualmente previsto (standard specifico) ***** [misura in ore]</p> | <p>Percentuale dei casi in cui il tempo di riparazione $t \leq T3$ ***** [%]</p> | <p>Orario per prendere gli ordini dal Lunedì al Venerdì</p> <p>inizio fine</p> <p>M 9.00 13.00</p> <p>P 14.00 18.00</p> | <p>Orario per prendere gli ordini il sabato</p> <p>inizio fine</p> <p>M n/a</p> <p>P</p> | <p>Orario per prendere gli ordini la domenica</p> <p>inizio fine</p> <p>M n/a</p> <p>P</p> | <p>Accuratezza negli appuntamenti (opzionale)</p> <p>n/d</p> | |
| | | <p>c) (servizio indiretto in modalità CPS)</p> <p>T1 = Tempo per cui nel 80% dei casi si ha che il tempo di riparazione $t \leq T1$ ***** [misura in ore]</p> | <p>T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di riparazione $t \leq T2$ ***** [misura in ore]</p> | <p>T3 = Tempo di riparazione contrattualmente previsto (standard specifico) ***** [misura in ore]</p> | <p>Percentuale dei casi in cui il tempo di riparazione $t \leq T3$ ***** [%]</p> | <p>Orario per prendere gli ordini dal Lunedì al Venerdì</p> <p>inizio fine</p> <p>M n/a</p> <p>P</p> | <p>Orario per prendere gli ordini il sabato</p> <p>inizio fine</p> <p>M n/a</p> <p>P</p> | <p>Orario per prendere gli ordini la domenica</p> <p>inizio fine</p> <p>M n/a</p> <p>P</p> | <p>Accuratezza negli appuntamenti (opzionale)</p> <p>n/d</p> | |
| | | NOTE | | | | | | | | |
| | | | | 33,5 | 199,1 | 60 | 85,3 | | | |
| 4 - Percentuale di chiamate a vuoto | FACOLTATIVO | <p>a) (servizio diretto con proprie strutture)</p> <p>P1 = Percentuale di chiamate a vuoto dirette a numeri nazionali ***** [%]</p> | | | | 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 | | |
| | | <p>b) (servizio diretto con strutture di altri operatori)</p> <p>P1 = Percentuale di chiamate a vuoto dirette a numeri nazionali ***** [%]</p> | | | | 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 | | |
| | | <p>c) (servizio indiretto)</p> <p>P1 = Percentuale di chiamate a vuoto dirette a numeri nazionali ***** [%]</p> | | | | 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 | | | | | | | | |
| | | nd | | | | a | | | | |
| instaurazione della chiamata | FACOLTATIVO | <p>a) (servizio diretto con proprie strutture)</p> <p>T1 = Tempo medio di instaurazione delle chiamate nazionali ***** [misura in secondi]</p> | <p>T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di instaurazione $t \leq T2$ ***** [misura in secondi]</p> | | | 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 | | |
| | | <p>b) (servizio diretto con strutture di altri operatori)</p> <p>T1 = Tempo medio di instaurazione delle chiamate nazionali ***** [misura in secondi]</p> | <p>T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di instaurazione $t \leq T2$ ***** [misura in secondi]</p> | | | 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 | | | | | | | | |
| | | nd | nd | | | a | | | | |

| | | | | | | | | | |
|--|-----------------------|---|--|---|--|--|---|---|---|
| 5 - Tempo di | | 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 $t \leq T2$ ***** [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 |
| | | | n/a | n/a | | | | | |
| 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) | |
| | | | 15 | 76,3 | | | b | 150 | |
| NOTE | | | | | | | | | |
| 7 - Tempi di risposta dei servizi 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 ***** [%] | | | Metodo di misura a / b | Numero di campioni (solo per metodo b) | |
| | | | 16,3 | 73,9 | | | b | 150 | |
| 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 |
| | | | n/a | n/a | | | n/a | n/a | |
| NOTE | | | | | | | | | |
| 9 - Percentuale di telefoni pubblici a pagamento (a monete e schede) in servizio | Obbligatorio | (telefonia pubblica) | Percentuale di telefoni pubblici perfettamente funzionanti ***** [%] | | | | Metodo di misura a / b | Numero di campioni (solo per metodo b) | |
| | | | n/a | | | | | | |
| NOTE | | | | | | | | | |
| estate | TIVO 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 ***** [%] | | |

| | | | | | | | | | | | |
|---|--------------------------|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| 10 - Fatture conti | Obbligatorio - (FACOLTÀ) | (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 | 0,4 | | | | n/a | | | | |
| | | 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 ***** [%] | | | | |
| | | | 0,62 | | | | n/a | | | | |
| | | NOTE | nei limiti del disposto della Delib. 600/09/CONS | | | | | | | | |
| 11 - Accuratezza delle fatturazione | Obbligatorio | (servizi diretti ed indiretti) | percentuale di fatturazioni contestate che sono risultate errate ***** [%] | | | | | | | | |
| | | | 0,47 | | | | | | | | |
| | | NOTE | | | | | | | | | |
| 12 - Tempo di fornitura della Carrier Pre-Selection | Obbligatorio | (servizi indiretti in CPS) | T1 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di fornitura $t \leq T1$ ***** [misura in giorni solari] | T2 = Tempo per cui nel 99% dei casi si ha che il tempo di fornitura $t \leq T2$ ***** [misura in giorni solari] | | | | | | | |
| | | | n/a | n/a | | | | | | | |
| | | NOTE | Unidata non ha erogato il servizio nel corso dell'anno 2011 | | | | | | | | |

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 9.30 | 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

| | |
|------------|-------------------------------|
| OPERATORE: | Unidata S.p.A. |
| | Via Portuense 1555 00148 Roma |

| | |
|----------------------------------|---|
| PERIODO DI RILEVAZIONE DEI DATI: | DATI COPERTURA: LAZIO - periodo luglio - dicembre 2011 (2° semestre 2011) |
|----------------------------------|---|

| DENOM. INDICATORE / SERVIZIO CUI SI APPLICA | | MISURE | | | | INDICAZIONI OBBLIGATORIE | | | | | |
|---|---------------|---|---|---|---|--|---|---|---|--|--|
| 1 - Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziato | Obbligatorio | a) (servizio diretto con proprie strutture) | T1 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di fornitura $\leq T1$ ***** [misura in giorni solari] | T2 = Tempo per cui nel 99% dei casi si ha che il tempo di fornitura $\leq T2$ ***** [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 | Orario per prendere gli ordini il sabato inizio fine | Orario per prendere gli ordini la domenica inizio fine | Accuratezza negli appuntamenti (opzionale) | |
| | | M 9.00 13.00 | M 9.00 13.00 | M n/a n/a | n/d | | | | | | |
| | P 14.00 18.00 | P | P | | | | | | | | |
| | 36,5 | 54,5 | 90 | 98,4 | | | | | | | |
| b) (servizio diretto con strutture di altri operatori) | Obbligatorio | T1 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di fornitura $\leq T1$ ***** [misura in giorni solari] | T2 = Tempo per cui nel 99% dei casi si ha che il tempo di fornitura $\leq T2$ ***** [misura in giorni solari] | T3 = Tempo di allacciamento contrattualmente previsto [standard specifico] ***** [misura in giorni solari] | Percentuale di casi per cui l'allacciamento è eseguito entro il tempo massimo contrattualmente previsto ***** [%] | Orario per prendere gli ordini dal Lunedì al Venerdì inizio fine | Orario per prendere gli ordini il sabato inizio fine | Orario per prendere gli ordini la domenica inizio fine | Accuratezza negli appuntamenti (opzionale) | | |
| | | M 9.00 13.00 | M 9.00 13.00 | M n/a n/a | n/d | | | | | | |
| | P 14.00 18.00 | P | P | | | | | | | | |
| | 51,21 | 81,15 | 90 | 96,5 | | | | | | | |
| NOTE | | | | | | | | | | | |
| 2 - Tasso di malfunzionamento per linea di accesso | Obbligatorio | a) (servizio diretto con proprie strutture) | Tasso di malfunzionamento ***** [%] | | | | | | | | |
| | | 5,6 | | | | | | | | | |
| | | b) (servizio diretto con strutture di altri operatori) | Tasso di malfunzionamento ***** [%] | | | | | | | | |
| | 14,2 | | | | | | | | | | |
| c) (servizio indiretto in modalità CPS) | Obbligatorio | Tasso di malfunzionamento ***** [%] | | | | Il numeratore si riferisce solo al numero di segnalazioni guasti in CPS ***** [Si/No] | | | | | |
| | | n/a | | | | n/a | | | | | |
| 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 $t \leq T1$ ***** [misura in ore] | T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di riparazione $t \leq T2$ ***** [misura in ore] | T3 = Tempo di riparazione contrattualmente previsto (standard specifico) ***** [misura in ore] | Percentuale dei casi in cui il tempo di riparazione $t \leq T3$ ***** [%] | Orario per prendere gli ordini dal Lunedì al Venerdì inizio fine M 9.00 13.00 P 14.00 18.00 | Orario per prendere gli ordini il sabato inizio fine M 9.00 13.00 P | Orario per prendere gli ordini la domenica inizio fine M n/a n/a P | Accuratezza negli appuntamenti (opzionale) | | |
| | | | 28,4 | 57,3 | 60 | 89,3 | | | | | | |
| | | | b) (servizio diretto con strutture di altri operatori) | T1 = Tempo per cui nel 80% dei casi si ha che il tempo di riparazione $t \leq T1$ ***** [misura in ore] | T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di riparazione $t \leq T2$ ***** [misura in ore] | T3 = Tempo di riparazione contrattualmente previsto (standard specifico) ***** [misura in ore] | Percentuale dei casi in cui il tempo di riparazione $t \leq T3$ ***** [%] | Orario per prendere gli ordini dal Lunedì al Venerdì inizio fine M 9.00 13.00 P 14.00 18.00 | Orario per prendere gli ordini il sabato inizio fine M 9.00 13.00 P | Orario per prendere gli ordini la domenica inizio fine M n/a n/a P | Accuratezza negli appuntamenti (opzionale) | |
| | | | | 33,2 | 198,3 | 60 | 85,71 | | | n/d | | |
| | | c) (servizio indiretto in modalità CPS) | T1 = Tempo per cui nel 80% dei casi si ha che il tempo di riparazione $t \leq T1$ ***** [misura in ore] | T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di riparazione $t \leq T2$ ***** [misura in ore] | T3 = Tempo di riparazione contrattualmente previsto (standard specifico) ***** [misura in ore] | Percentuale dei casi in cui il tempo di riparazione $t \leq T3$ ***** [%] | Orario per prendere gli ordini dal Lunedì al Venerdì inizio fine M n/a P | Orario per prendere gli ordini il sabato inizio fine M n/a P | Orario per prendere gli ordini la domenica inizio fine M n/a P | Accuratezza negli appuntamenti (opzionale) | | |
| | | | n/a | n/a | n/a | n/a | | | n/d | | | |
| | | 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 | |
| | | | | | nd | | | | | | | |
| | | | | | 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 |
| nd | | | | | | | | | | | | |
| 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) | In caso di utilizzo del metodo di misura d, descrivere la combinazione utilizzata | | | |
| | n/a | | | | | | | | | | | |
| 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 $t \leq T2$ ***** [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 | |
| | | | nd | nd | | | | | | |
| | | 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 $t \leq T2$ ***** [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 | |
| | | nd | nd | | | | | | | |
| | | 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 $t \leq T2$ ***** [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 | |
| | | | n/a | n/a | | | | | | |
| 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) | | |
| | | | 14,8 | 75,8 | | | b | 100 | | |
| NOTE | | | | | | | | | | |
| 7 - Tempi di risposta dei servizi 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 ***** [%] | | | Metodo di misura a / b | Numero di campioni (solo per metodo b) | | |
| | | | 18,4 | 78,2 | | | b | 100 | | |
| 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 | |
| | | | n/a | n/a | | | | | | |
| NOTE | | | | | | | | | | |

| | | | | | | | | | | |
|--|-------------------------------|--|--|--|--|--|--|---|--|--|
| 9 - Percentuale di telefoni pubblici a pagamento (a monete e schede) in servizio | Obbligatorio | (telefonia pubblica) | Percentuale di telefoni pubblici perfettamente funzionanti ***** [%] n/a | | | | Metodo di misura a / b | Numero di campioni (solo per metodo b) | | |
| | NOTE | | | | | | | | | |
| 10 - Fatture contestate | (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 ***** [%] 0,37 | | | | 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 | percentuale di fatturazioni per cui l'utente ha avanzato dei reclami ***** [%] n/a | | | | 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 | | | |
| NOTE | | | | | | | | | | |
| | | | nei limiti del disposto della Delib. 600/09/CONS | | | | | | | |
| 11 - Accuratezza delle fatturazione | Obbligatorio | (servizi diretti ed indiretti) | percentuale di fatturazioni contestate che sono risultate errate ***** [%] 0,42 | | | | | | | |
| | NOTE | | | | | | | | | |

| | | | | | | | | | | | |
|---|--------------|----------------------------|---|---|--|--|--|--|--|--|--|
| 12 - Tempo di fornitura della Carrier Pre-Selection | Obbligatorio | (servizi indiretti in CPS) | T1 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di fornitura $t \leq T1$ ***** [misura in giorni solari] | T2 = Tempo per cui nel 99% dei casi si ha che il tempo di fornitura $t \leq T2$ ***** [misura in giorni solari] | | | | | | | |
| | | | n/a | n/a | | | | | | | |
| | | NOTE | Unidata non ha erogato il servizio nell'anno 2011 | | | | | | | | |

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 |
| | | ↓ | ↓ |
| | | <i>inizio</i> | <i>fine</i> |
| mattina | → | M | 9.30 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