

OPERATORE:	TELECOM SRL
PERIODO DI RILEVAZIONE DEI DATI:	1° SEMESTRE 2011

DENOM. INDICATORE / SERVIZIO CUI SI APPLICA	MISURE			INDICAZIONI OBBLIGATORIE				
	T1 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di fornitura tsT1 ***** [misura in giorni solari]	T2 = Tempo per cui nel 99% dei casi si ha che il tempo di fornitura tsT2 ***** [misura in giorni solari]	T3 = Tempo di allacciamento previsto contrattualmente (standard specifico) ***** [misura in giorni solari]	Percentuale di casi per cui l'allacciamento è eseguito entro la data concordata con il cliente ***** [%]	Orario per prendere gli ordini dal Lunedì al Venerdì inizio fine M P	Orario per prendere gli ordini il sabato inizio fine M P	Orario per prendere gli ordini la domenica inizio fine M P	Accuratezza negli appuntamenti (opzionale)
a) (servizio diretto con proprie strutture)	58	58	90	100	M 8.30 12.30 P 14.30 17.30	M P	M P	Accuratezza negli appuntamenti (opzionale)
b) (servizio diretto con strutture di altri operatori)								Accuratezza negli appuntamenti (opzionale)
NOTE								
2 - Tasso di malfunzionamento per linea di accesso	a) (servizio diretto con proprie strutture)	Tasso di malfunzionamento ***** [%]						
	b) (servizio diretto con strutture di altri operatori)	Tasso di malfunzionamento ***** [%]	18					
	c) (servizio indiretto in modalità CPS)	Tasso di malfunzionamento ***** [%]	0					Il numeratore si riferisce solo al numero di segnalazioni guasti in CPS ***** [Si/No]
NOTE								

OPERATORE:		TELECOM SRL															
PERIODO DI RILEVAZIONE DEI DATI:		1° SEMESTRE 2011															
DENOM. INDICATORE / SERVIZIO CUI SI APPLICA	MISURE	INDICAZIONI OBBLIGATORIE						Percentuale dei casi in cui il tempo di riparazione $\leq T3$ ***** [%]	T3 = Tempo di riparazione contrattualmente previsto (standard specifico) ***** [misura in ore]	T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di riparazione $\leq T2$ ***** [misura in ore]	T1 = Tempo per cui nel 80% dei casi si ha che il tempo di riparazione $\leq T1$ ***** [misura in ore]	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)		
		inizio	fine	M	P	M	P									inizio	fine
3 - Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	a) (servizio diretto con proprie strutture)	24	41	48	100						M	P	M	P	M	P	
	b) (servizio diretto con strutture di altri operatori)										M	P	M	P	M	P	
	c) (servizio indiretto in modalità CPS)										M	P	M	P	M	P	
NOTE																	
4 - Percentuale di chiamate a vuoto	a) (servizio diretto con proprie strutture)	P1 = Percentuale di chiamate a vuoto dirette a numeri nazionali ***** [%]															
	b) (servizio diretto con strutture di altri operatori)	P1 = Percentuale di chiamate a vuoto dirette a numeri nazionali ***** [%]															
	c) (servizio indiretto)	P1 = Percentuale di chiamate a vuoto dirette a numeri nazionali ***** [%]															
NOTE																	

OPERATORE:	TELECOM SRL
------------	-------------

PERIODO DI RILEVAZIONE DEI DATI:	1° SEMESTRE 2011
----------------------------------	------------------

DENOM. INDICATORE / SERVIZIO CUI SI APPLICA	MISURE			INDICAZIONI OBBLIGATORIE		
	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
a) (servizio diretto con proprie strutture)						
b) (servizio diretto con strutture di altri operatori)						
c) (servizio indiretto)						
NOTE						
5 - Tempo di instaurazione della chiamata	FACOLTATIVO					
6 - Tempi di risposta dei servizi tramite operatore	tempo medio di risposta ***** [misura in secondi]			percentuale di chiamate in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi ***** [%]		
NOTE						
7 - Tempi di risposta dei servizi di assistenza clienti tramite operatore	tempo medio di risposta ***** [misura in secondi]			percentuale di chiamate in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi ***** [%]		
NOTE						
6 - Tempi di risposta dei servizi tramite operatore	FACOLTATIVO					
7 - Tempi di risposta dei servizi di assistenza clienti tramite operatore	tempo medio di risposta ***** [misura in secondi]			percentuale di chiamate in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi ***** [%]		
NOTE						
NON E' UN SERVIZIO COMMERCIALIZZATO						
NON E' UN SERVIZIO COMMERCIALIZZATO						

OPERATORE:	TELECOM SRL
PERIODO DI RILEVAZIONE DEI DATI:	1° SEMESTRE 2011

DENOM. INDICATORE / SERVIZIO CUI SI APPLICA	MISURE			INDICAZIONI OBBLIGATORIE		
	tempo medio di risposta ***** [misura in secondi]	percentuale di chiamate in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 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
(servizi di consultazione elenchi)						
NOTE	NON E' UN SERVIZIO COMMERCIALIZZATO					
(telefonia pubblica)	Percentuale di telefoni pubblici perfettamente funzionanti ***** [%]			Metodo di misura a / b	Numero di campioni (solo per metodo b)	
NOTE	NON E' OFFERTO TALE SERVIZIO					
(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 contestate	0					
(servizi diretti e servizi indiretti) operatori che NON forniscono fatturazione per chiamate verso servizi a sovrapprezzo offerti da soggetti terzi rispetto all'operatore che emette la fattura, su numerazioni assegnate ad altri operatori	percentuale di fatturazioni per cui l'utente ha avanzato dei reclami ***** [%]			In caso vengano emesse fatture uniche per servizi di telefonia fissa e mobili post-pagati indicare la percentuale di fatture di questo tipo rispetto al totale delle fatture emesse ***** [%]		
NOTE						

OPERATORE:	TELECOM SRL
PERIODO DI RILEVAZIONE DEI DATI:	1° SEMESTRE 2011

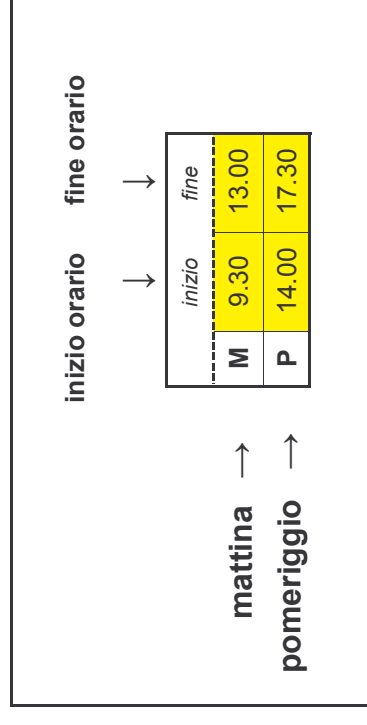
DENOM. INDICATORE / SERVIZIO CUI SI APPLICA		MISURE		INDICAZIONI OBBLIGATORIE			
11 - Accuratezza delle fatturazioni	(servizi diretti ed indiretti)	percentuale di fatturazioni contestate che sono risultate errate ***** [%]	0,1				
NOTE							
12 - Tempo di fornitura della Carrier Pre-Selection	(servizi indiretti in CPS)	T1 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di fornitura ≤T1 ***** [misura in giorni solari]	7	T2 = Tempo per cui nel 99% dei casi si ha che il tempo di fornitura ≤T2 ***** [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**.



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