

OPERATOR E:	UNO COMMUNICATIONS S.p.A.
----------------	---------------------------

PERIODO DI	2017 TOT
---------------	----------

DENOMINAZIONE INDICATORE / SERVIZIO CUI SI APPLICA		MISURE				Orario per prendere gli		
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 $t \leq T1$ ***** [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]	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 ***** [%]	M	08:00
			38	66	30	93	P	13:00
		b) (servizio diretto con strutture di altri operatori)	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]	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 ***** [%]	M	08:00
			26	28	80	98	P	13:00
NOTE								
alfunzionamento per linea di accesso	Obbligatorio	a) (servizio diretto con proprie strutture)	Tasso di malfunzionamento ***** [%] 4,3					
		b) (servizio diretto con strutture di altri operatori)	Tasso di malfunzionamento ***** [%] 3,9					

2 - Tasso di malfunzionamento	c) (servizio indiretto in modalità CPS)	Tasso di malfunzionamento ***** [%] 0,7				Il numeratore si riferisce al numero di segnalazioni CPS ***** [Si/No]	
		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 e $t \leq T1$ ***** [misura in ore]	T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di riparazione e $t \leq T2$ ***** [misura in ore]	T3 = Tempo di riparazione e contrattualmente previsto (standard specifico) ***** [misura in ore]	Percentuale dei casi in cui il tempo di riparazione e $t \leq T3$ ***** [%]	Orario per prendere gli inizi
			50	87	48	80	M 08:00
							P 13:00
		b) (servizio diretto con strutture di altri operatori)	T1 = Tempo per cui nel 80% dei casi si ha che il tempo di riparazione e $t \leq T1$ ***** [misura in ore]	T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di riparazione e $t \leq T2$ ***** [misura in ore]	T3 = Tempo di riparazione e contrattualmente previsto (standard specifico) ***** [misura in ore]	Percentuale dei casi in cui il tempo di riparazione e $t \leq T3$ ***** [%]	Orario per prendere gli inizi
			40	165	48	76	M 08:00
							P 13:00
		c) (servizio indiretto in modalità CPS)	T1 = Tempo per cui nel 80% dei casi si ha che il tempo di riparazione e $t \leq T1$ ***** [misura in ore]	T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di riparazione e $t \leq T2$ ***** [misura in ore]	T3 = Tempo di riparazione e contrattualmente previsto (standard specifico) ***** [misura in ore]	Percentuale dei casi in cui il tempo di riparazione e $t \leq T3$ ***** [%]	Orario per prendere gli inizi
			6,7	20	24	91	M 08:00
							P 13:00
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 / d
		b) (servizio diretto con strutture di altri operatori)	P1 = Percentuale di chiamate a vuoto dirette a numeri nazionali ***** [%]				Metodo di misura / d
		c) (servizio indiretto)	P1 = Percentuale di chiamate a vuoto dirette a numeri nazionali ***** [%]				Metodo di misura / d
		NOTE					
ta		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 / d

5 - Tempo di instaurazione della chiama	FACOLTATIVO	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 / 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 $t \leq T2$ ***** [misura in secondi]			Metodo di misura / d
		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
		na					
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
		79 45 na					

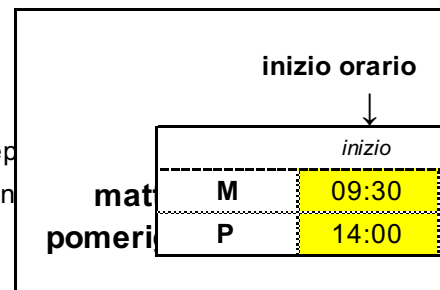
7 as	NOTE						
8 - Tempi di risposta dei servizi di consultazione elenchi	Obbligatorio	(servizi di consultazione elenchi)	tempo medio di risposta ***** [misura in secondi]	percentuale di chiamate in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi ***** [%]			Metodo di misura
			na	na			na
NOTE							
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
			na			na	
NOTE							
10 - Fatture contestate	Obbligatorio - (FACOLTATIVO per l'anno 2005)	(servizi diretti e servizi indiretti) operatori che forniscono fatturazione per chiamate verso servizi a	percentuale di fatture per cui l'utente ha avanzato reclami ***** [%] 0,5				In caso vengano emesse fatture uniche per servizi di telefonia fissa e mobili post-pagamento la percentuale di fatture contestate di questo tipo rispetto al totale delle fatture emesse ***** [%]
		(servizi diretti e servizi indiretti) operatori che NON forniscono fatturazione per chiamate verso servizi a	percentuale di fatture per cui l'utente ha avanzato reclami ***** [%]				In caso vengano emesse fatture uniche per servizi di telefonia fissa e mobili post-pagamento la percentuale di fatture contestate di questo tipo rispetto al totale delle fatture emesse ***** [%]
NOTE							

11 - Accuratezza delle fatturazioni	Obbligatorio	(servizi diretti ed indiretti)	percentuale di fatturazioni contestate e che sono risultate errate ***** [%]				
			5				
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≤T1 ***** [misura in giorni solari]	T2 = Tempo per cui nel 99% dei casi si ha che il tempo di fornitura t≤T2 ***** [misura in giorni solari]			
			10	19			
NOTE							

Legenda

- Le caselle da riempire sono quelle con lo sfondo giallo (per le misure e le relative indicazioni obbligate)

- Gli orari richiesti devono essere forniti nel formato ora e minuti separati. Nel caso di orario continuato, l'ora di *fine* orario della **mattina** coincide con l'ora di *inizio* orario della **pomeriggio**.



NB. Il presente modello ha carattere provvisorio. Eventuali proposte migliorative possono essere inviate a...

--

INDICAZIONI OBBLIGATORIE

i ordini dal <i>fine</i>	Orario per prendere gli ordini il		Orario per prendere gli ordini la				
	<i>inizio</i>	<i>fine</i>	<i>inizio</i>	<i>fine</i>			
13:00	M	09:00	13:00	M	09:00	13:00	Accuratezza negli appuntamenti (opzionale)
22:00	P	15:00	19:00	P	15:00	19:00	na

i ordini dal <i>fine</i>	Orario per prendere gli ordini il		Orario per prendere gli ordini la				
	<i>inizio</i>	<i>fine</i>	<i>inizio</i>	<i>fine</i>			
13:00	M	09:00	13:00	M	09:00	13:00	Accuratezza negli appuntamenti (opzionale)
22:00	P	15:00	19:00	P	15:00	19:00	na

ce solo al ri guasti in			



i ordini dal <i>fine</i>	Orario per prendere gli ordini il		Orario per prendere gli ordini la				
	<i>inizio</i>	<i>fine</i>	<i>inizio</i>	<i>fine</i>			
13:00	M	09:00	13:00	M	09:00	13:00	Accuratezza negli appuntamento (opzionale)
20:00	P	15:00	19:00	P	15:00	19:00	

i ordini dal <i>fine</i>	Orario per prendere gli ordini il		Orario per prendere gli ordini la				
	<i>inizio</i>	<i>fine</i>	<i>inizio</i>	<i>fine</i>			
13:00	M	09:00	13:00	M	09:00	13:00	Accuratezza negli appuntamento (opzionale)
20:00	P	15:00	19:00	P	15:00	19:00	

i ordini dal <i>fine</i>	Orario per prendere gli ordini il		Orario per prendere gli ordini la				
	<i>inizio</i>	<i>fine</i>	<i>inizio</i>	<i>fine</i>			
13:00	M	09:00	13:00	M	09:00	13:00	Accuratezza negli appuntamento (opzionale)
20:00	P	15:00	19:00	P	15:00	19:00	

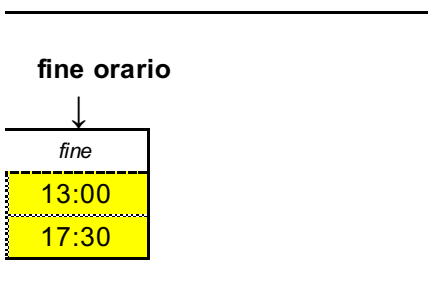


a / b / c	Numero di campioni <i>(solo per i metodi b, c, d)</i>	In caso di utilizzo del metodo di misura d, descrivere la combinazione utilizzata	
a / b / c	Numero di campioni <i>(solo per i metodi b, c, d)</i>	In caso di utilizzo del metodo di misura d, descrivere la combinazione utilizzata	
a / b / c	Numero di campioni <i>(solo per i metodi b, c, d)</i>	In caso di utilizzo del metodo di misura d, descrivere la combinazione utilizzata	
a / b / c	Numero di campioni <i>(solo per i metodi b, c, d)</i>	In caso di utilizzo del metodo di misura d, descrivere la combinazione utilizzata	

a / b / c	Numero di campioni <i>(solo per i metodi b, c, d)</i>	In caso di utilizzo del metodo di misura d, descrivere la combinazione utilizzata	
a / b / c	Numero di campioni <i>(solo per i metodi b, c, d)</i>	In caso di utilizzo del metodo di misura d, descrivere la combinazione utilizzata	
a / b	Numero di campioni <i>(solo per metodo b)</i>		
	na		
a / b	Numero di campioni <i>(solo per metodo b)</i>		

a / b	Numero di campioni <i>(solo per metodo b)</i>	Prezzi applicati o indirizzo della pagina web di pubblicazione dei prezzi	
na			
a / b	Numero di campioni <i>(solo per metodo b)</i>		
na			
sse fatture telefonia ati indicare itture di totale delle se			
sse fatture telefonia ati indicare itture di totale delle se			

orie) e quelli con sfondo celeste (per eventuali note)



te all'indirizzo di posta elettronica