OPERATORE:	PANSERVICE S.A.S. DI F. CUSEO & C.
PERIODO DI RILEVAZIONE DEI DATI:	Anno 2019

DENOM.	INDIC	ATORE / SERVIZIO CUI SI APPLICA			MISURE		INDICAZIONI OBBLIGATORIE															
llacciamento		a) (servizio diretto con proprie strutture) – ULL (Accesso diretto) – Comprende tempistiche per NP			contrattualmente previsto	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			ordin	per prend i la dome inizio	Accuratezza negli appuntamenti (opzionale)							
=	.은				30		M P	9:00 14:00	13:00 18.00	M P	-	-	M P		-							
Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale	Obbligatorio	b) (servizio diretto con strutture di altri operatori)	che il tempo di	n.a. T2 = Tempo per cui nel 99% dei casi si ha che il tempo di fornitura t≤T2 [misura in giomi solari]	T3 = Tempo di allacciamento contrattualmente previsto [standard specifico] [misura in giorni solari]	n.a. Percentuale di casi per cui l'allacciamento è eseguito entro il tempo massimo contrattualmente previsto [%]	Orario ordir M	per prer ni dal Lui Venerd inizio n.a.	ndere gli nedì al	Orario _I ord	per prendini il saba inizio n.a.		Orario pordin	per prend i la dome inizio n.a.		n.a. Accuratezza negli appuntamenti (opzionale)						
			n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	Р	n.a.	n.a.	P	n.a.	n.a.	P	n.a.	n.a.	n.a.						
_		NOTE		L'azienda non fornisce s	servizi di telefonia vocale tra	amite infrastrutture di altri op	peratori e	non for	nisce serv	izi di accu	ıratezza	standard	per gli ap	ountame	nti.							
nento per	Obbligatorio	a) (servizio diretto con proprie strutture)	Tasso di malfunzionamento [%] n.a.	n.a.	n.a.	n.a.		n.a.		n.a.				n.a.		n.a.						
di malfunzionamento linea di accesso		b) (servizio diretto con strutture di altri operatori)	Tasso di malfunzionamento [%] n.a.	-	-	-		-			-		-		-		-		-			-
2 - Tasso di m linea		c) (servizio indiretto in modalità CPS)	Tasso di malfunzionamento [%] n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	solo segna	eratore s o al num alazioni g CPS [Si/I n.a.	juasti in	n.a.			n.a.			n.a.						
"		NOTE	L'azienda non f	ornisce servizi di telefor	nia vocale tramite infrastrutti	ure di altri operatori né sen	vizi di Ca	rrier Pre	-Selection	. Tasso d	li guasto	nullo dov	uto all'esi	uto all'esiguo numero di clienti attivi.								
parazione dei malfunzionamenti		a) (servizio diretto con proprie strutture)	T1 = Tempo per cui nel 80% dei casi si ha nel 9 che il tempo di c		T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha	Percentuale dei casi in cui il tempo di riparazione t≤T3 [%]	Orario per prendere gli ordini dal Lunedì al		nedì al ì		per prend lini il saba inizio		i Orario per prendere gli ordini la domenica			Accuratezza negli appuntamenti (opzionale)						
			n.a.	n.a.	520			-	M P		-											
	Obbligatorio	b) (servizio diretto con strutture di altri operatori)	T1 = Tempo per cui	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]	previsto cui il tempo di riparazione		Orario per prendere gli ordini dal Lunedì al		Orario per prendere gli ordini il sabato inizio fine M n.a. n.a.			Orario per prendere gli ordini la domenica inizio fine M. n.a. n.a.			Accuratezza negli appuntamenti (opzionale)						
arazi			 n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	P	n.a.	n.a.	P	n.a.	n.a.	P	n.a.	n.a.	n.a.						
∥ ă	I	I	II.a.	II.a.	II.a.	II.a.	F	II.a.	II.a.	Г	II.a.	II.a.	F	II.a.	II.a.	II.a.						

nel 80% dei casi si ha nel 95% dei casi si ha che il tempo di						i oglio i															
NOTE L'absends not formisse servici range in na. n	Tempo di ri		c) (servizio indiretto in modalità CPS)	nel 80% dei casi si ha che il tempo di riparazione t≤T1	nel 95% dei casi si ha che il tempo di riparazione t≤T2 <i>[misura</i>	contrattualmente previsto (standard specifico) [misura	cui il tempo di riparazione	ordi	ni dal Lu Venero	nedì al ì	ord	lini il sab	oato	ordi	ni la dome	enica	Accuratezza negli appuntamenti (opzionale)				
NOTE Capenda non formisce service transfer infrastrutture di attri operatori ne servici di Camere Pre-Sescetton. L'uzinenda non formisce servici di Camere Pre-Sescetton. L'uzinenda non formisce servici di Carrate Pre-Sescetton. L'uzinenda non formisce servici di scrustrate di carrate Pre-Sescetton. L'uzinenda non formisce servici di carrate Pre-Sescetton. L'				[misura in orej	in orej			M	n.a.	n.a.	M	n.a.	n.a.	M	n.a.	n.a.					
PLEAD OF The Percentuals of chanates a valor discharate a valor discha				n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	Р	n.a.	n.a.	P	n.a.	n.a.	P	n.a.	n.a.	n.a.				
Servizio diretto con proprie struttural propria di combinazione di discreta e la combinazione			NOTE	L'azien	da non fornisce servizi t	ramite infrastrutture di altri	operatori né servizi di Carri	er Pre-S	election.	L'azienda	non fornis	sce serv	izi di acc	uratezza	degli appu	intament					
NOTE T1 = Tempo medio di insturazione delle chiamate nazional [misura in secondi] T2 = Tempo per cui nestarazione tST2 [misura in secondi] T1 = Tempo medio di insturazione tST2 [misura in secondi] T1 = Tempo medio di insturazione tST2 [misura in secondi] T1 = Tempo medio di insturazione tST2 [misura in secondi] T2 = Tempo per cui nestarazione tST2 [misura in secondi] T3 = Tempo per cui nistarazione tST2 [misura in secondi] T3 = Tempo medio di instura a / b / c / d / d	e a vuoto		a) (servizio diretto con proprie strutture)	chiamate a vuoto dirette a numeri	-	-	-				metodo di misura d, descrivere la		ura d, la	-							
NOTE Tempo medio di instaurazione delle chiamate nazionali mistaurazione telle chiamate naziona	le di chiamat	COLTATIVO		chiamate a vuoto dirette a numeri	-	-	-							meto	do di mis escrivere	ura d, la	-				
T1 = Tempo medio di instaurazione delle chiamate nazionali [misura in secondi] PORTUTO DE PROPERTI DE		FA	c) (servizio indiretto)	chiamate a vuoto dirette a numeri	-	-	-										per i metodi b, c, d)		olo metodo di misura d descrivere la		-
Table production Table produ			NOTE				Indicatore fa	coltativ	D.												
C) (servizio indiretto) NOTE Indicatore facoltativo. Indicatore fac	chiamata		a) (servizio diretto con proprie strutture)	instaurazione delle chiamate nazionali	nel 95% dei casi si ha che il tempo di instaurazione t≤T2	-	-	Metodo						meto	do di mis escrivere	ura d, la	-				
C) (servizio indiretto) NOTE Indicatore facoltativo. Indicatore fac	staurazione della	ACOLTATIVO		instaurazione delle chiamate nazionali	nel 95% dei casi si ha che il tempo di instaurazione t≤T2	-	-	Metod		ıra a / b /				meto	do di mis escrivere	ura d, la	-				
ich and the state of the state	- Tempo	14	c) (servizio indiretto)	instaurazione delle chiamate nazional <i>i</i>	nel 95% dei casi si ha che il tempo di instaurazione t≤T2	-	-	Metod		ıra a / b /				meto	do di mis escrivere	ura d, la	-				
is in the property of the prop		NOTE Indicatore facultativo																			
n.a. n.a. n.a. n.a. n.a. n.a. n.a. n.a.	Tempi di posta dei vizi tramite peratore	bligatorio		risposta [misura in	chiamate in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	-	-			uraa∕b					-		-				
NOTE L'azienda non fornisce servizi tramite operatore.	6. ris o	8		n.a.	n.a.							n.a.									
			NOTE				L'azienda non fornisce se	rvizi tra	mite opei	atore.											

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)	-	•	
		NOTE			Indicatore facoltativo	o. I dati sono comunque dis	sponibili nel resoconto relat	ivo ai Call Center.			
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.	n.a.		
∞ 8		NOTE			Ľ	azienda non fornisce serviz	zi di consultazione elenchi.				
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)	-	-	
e te			n.a.				n.a.	n.a.			
۵.	NOTE L'azienda non fornisce telefeoni pubblici a pagamento.										
ontestate	torio	(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	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 [%]	-	-	-	
		NOTE	L'aziend	a non offre servizi mobil	e quindi non emette fatture	uniche fisso/mobile; inoltre	e non fattura servizi a sovra	apprezzo verso operatori che	e non forniscono fatturazion	e.	
- Accuratezza lle fatturazione	Obbligatorio	(servizi diretti ed indiretti)	percentuale di fatturazioni contestate che sono risultate errate [%]	-	-	-	-	-	-	-	
11 - / delle	Ĺ	NOTE									

	Sel	Obbligatorio	/ " " 050	che il tempo di	T2 = Tempo per cui nel 99% dei casi si ha che il tempo di fornitura LT2 [misura in giorni solari]	-	- azienda non fornisce serviz	-	-	-	-
--	-----	--------------	-----------	-----------------	---	---	----------------------------------	---	---	---	---

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