OPERATORE:	PANSERVICE S.A.S. DI F. CUSEO & C.
PERIODO DI RILEVAZIONE DEI DATI:	II semestre 2021

DENOM.	INDIC	ATORE / SERVIZIO CUI SI APPLICA	MISURE						INDICAZIONI OBBLIGATORIE									
dell'allacciamento le		a) (servizio diretto con proprie strutture – ULL (Accesso diretto) – Comprende tempistiche per NP	T1 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di ornitura t≤T1 (misura in giorni solari) T2 = Tempo per cu nel 99% dei casi si che il tempo di fornitura t≤T2 (misura giorni solari)		contrattualmente previsto	Percentuale di casi per cui l'allacciamento è eseguito entro la data concordata con il cliente [%]	ordin	rio per prendere gli dini dal Lunedì al Venerdì inizio fine		Orario per prendere gli ordini il sabato inizio fine		ato	Orario per prendere gli ordini la domenica inizio fine			Accuratezza negli appuntamenti (opzionale)		
<u>e</u>	9.						М	9:00	13:00	М	-	-	М	-	-			
Tempo di fornitura de iniziale	ᅙ		n.a.	n.a.	30	n.a.	Р	14:00	18.00	Р	-	-	Р	-	-	n.a.		
	Obbligatorio	b) (servizio diretto con strutture di altri operatori)	T1 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di fornitura t≤T1 [misura in giomi solari]	che il tempo di	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 [%]		per pren i dal Lun Venerdì <i>inizio</i> n.a.			per prendini il sab inizio n.a.			per prendi la dome		Accuratezza negli appuntamenti (opzionale)		
₽			n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	Р	n.a.	n.a.	Р	n.a.	n.a.	Р	n.a.	n.a.	n.a.		
÷		NOTE		· ·	· ·		-			vizi di accuratezza standard per gli appuntamenti.								
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 per linea di accesso		b) (servizio diretto con strutture di altri operatori)	Tasso di malfunzionamento [%] n.a.	-	-	-		-				-			-			
2 - Tasso di m		c) (servizio indiretto in modalità CPS)	Tasso di malfunzionamento [%] n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	solo segna	ratore si al nume lazioni gi PS [Si/N n.a.	ro di uasti in	n.a.		n.a.			n.a.			
"		NOTE	L'azienda non f	ornisce servizi di telefor	nia vocale tramite infrastrutt	ure di altri operatori né ser	vizi di Ca	rrier Pre-	Selection	. Tasso o	li guasto	nullo dov	uto all'esi	guo num	enti attivi.			
malfunzionamenti		a) (servizio diretto con proprie strutture)	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 [%]	ordin	per pren i dal Lun Venerdì <i>inizi</i> o	edì al fine	ord	per prendini il sab	ato fine	ordin	ni la domenica		rio per prendere gli rdini la domenica		Accuratezza negli appuntamenti (opzionale)
<u> </u>							М	9:00	13:00	М	-	-	М	-	-			
			n.a.	n.a.	520	n.a.	Р	14:00	18.00	Р	-	-	P	-	-			
riparazione dei malfu	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]	si ha nel 95% dei casi si ha che il tempo di riparazione t≤T2 [misura] T3 = Tempo di riparazione t≤T2 [misura] T3 = Tempo di riparazione ti dei contrattualmente previsto cui cui standard specifico misura in contrattualmente previsto cui cui contrattualmente previsto cui cui contrattualmente previsto previsto di riparazione previsto cui contrattualmente previsto cui contrattualmente previsto previsto di riparazione previsto cui contrattualmente previsto cui cui contrattualmente previsto cui contrattualmente previsto cui cui contrattualmente previsto cui cui contrattualmente previsto cui contrattualmente previsto cui cui contrattualmente previsto cui contrattualmente previsto cui contrattualmente previsto cui cui contrattualmente previsto cui contrattualmente previ		Percentuale dei casi in cui il tempo di riparazione t≤T3 [%]		per pren i dal Lun Venerdì <i>inizio</i> n.a.			per prendini il sab inizio n.a.			per prend ii la dome <u>inizio</u> n.a.		Accuratezza negli appuntamenti (opzionale)		
ars	0		n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	Р	n.a.	n.a.	Р	n.a.	n.a.	Р	n.a.	n.a.	n.a.		
ηρο di rip			\(\ \ \ \ \ \ \ \ \ \ \ \ \ \ \ \ \ \	T1 = Tempo per cui nel 80% dei casi si ha che il tempo di	T2 = Tempo per cui	T3 = Tempo di riparazione contrattualmente previsto	Percentuale dei casi in cui il tempo di riparazione	ordin	per pren i dal Lun Venerdì	dere gli		per prendini il sab	dere gli		per prendii la dome	lere gli	Accuratezza negli	

Foglio1

l de l		c) (servizio indiretto in modalità CPS)	riparazione t≤T1	riparazione t≤T2 [misura	(standard specifico) [misura in ore]	i≤T3 [%]	L	inizio	fine	1	inizio	fine	L	inizio	fine	appuntamenti (opzionale)		
, . ,			[misura in ore]	in ore]			М	n.a.	n.a.	М	n.a.	n.a.	М	n.a.	n.a.	L . '		
			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.		
	NOTE L'azienda non fornisce servizi tramite infrastrutture di altri operatori né servizi di Carrier Pre-Selection. L'azienda non fornisce servizi di											zi di accu	ıratezza d	legli appı	intament	i.		
e a vuoto		a) (servizio diretto con proprie strutture)	P1 = Percentuale di chiamate a vuoto dirette a numeri nazionali [%]	-	-	-	Metode	Metodo di misura a / b / Numero di ca						In caso di utilizzo del metodo di misura d, descrivere la combinazione utilizzata		-		
Percentuale di chiamate	FACOLTATIVO	b) (servizio diretto con strutture di altri operatori)	P1 = Percentuale di chiamate a vuoto dirette a numeri nazionali [%]	-	-	-	Metodo						In caso di utilizzo del metodo di misura d, descrivere la combinazione utilizzata		-			
4 - Percentua	FA	c) (servizio indiretto)	P1 = Percentuale di chiamate a vuoto dirette a numeri nazionali [%]	-	-	-	Metodo	o di misui c / d	ra a / b /	per i metodi b, c, d)		meto:	In caso di utilizzo del metodo di misura d, descrivere la combinazione utilizzata		-			
		NOTE	Indicatore facoltativo.												'			
ı chiamata		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 /b/c/c		Numero per i	di campi metodi b,		meto de	o di utiliz do di mis escrivere azione u	ura d, la	-		
di instaurazione della chiamata	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≤T2 [misura in secondi]	-	-	Metodo	o di misui c / d	raa/b/	Numero per i	di campi metodi b,		meto:	o di utiliz do di mis escrivere azione u	ura d, la	-		
5 - Tempo di ins	FA	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	o di misul c / d	ra a / b /		di campi metodi b,		meto:	o di utiliz do di mis escrivere azione u	ura d, la	-		
		NOTE				Indicatore f	acoltativo											
6 - Tempi di risposta dei servizi tramite operatore	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 [%]	-	-		o di misu	raa/b		di campi r metodo			-		-		
- isiz q		형	8	8	형		n.a.	n.a.			n.a.				n.a.			
	_	NOTE				L'azienda non fornisce s	servizi tramite operatore.											
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 [%]	-	-		o di misu			di campi r metodo			-		-		
Se clie		NOTE	Indicatore facoltativo. I dati sono comunque disponibili nel resoconto relativo ai Call Center.															
. , ,		NOIL			iliuloatore lacoltativo	. I dad solio comunque d	ishoi iiniii i	10116300	UNIO IEIAI	ivo ai Call	Cerner.							

					_					
8 - Tempi di risposta dei servizi di consultazione elenchi	Obbligatorio	(servizi di consultazione elenchi) NOTE	tempo medio di risposta [misura in secondi] n.a.	percentuale di chiamate in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi [%] n.a.	- L'	- azienda non fornisce serviz	Metodo di misura a / b n.a. ti di consultazione elenchi.	Numero di campioni (solo per metodo b)	Prezzi applicati o indirizzo della pagina web di pubblicazione dei prezzi n.a.	
_										
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)	-	-
<u>8</u>		NOTE			L	azienda non fornisce telefe	oni pubblici a pagamento.			
		(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	i e quindi non emette fatture	e uniche fisso/mobile; inoltre	e non fattura servizi a sovra	apprezzo verso operatori che	e non forniscono fatturazione	e.
l - Accuratezza delle fatturazione	Obbligatorio	(servizi diretti ed indiretti)	percentuale di fatturazioni contestate che sono risultate errate [%]	-	-	-	-	-	-	-
= -		NOTE								
- 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 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]	-	-	-	-	-	-
2		NOTE			L	azienda non fornisce serviz	zi di Carrier Pre-Selection.			

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