

3 - Ten	c) (servizio indiretto in modalità CPS)	riparazione $\leq T1$	riparazione $\leq T2$	(standard specifico)	$\leq T3$	inizio fine		inizio fine		inizio fine		appuntamenti (opzionale)			
		[misura in ore]	[misura in ore]	[misura in ore]	[%]	M	n.a.	n.a.	M	n.a.	n.a.		M	n.a.	n.a.
		n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	P	n.a.	n.a.	P	n.a.	n.a.		P	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 accuratezza degli appuntamenti.													
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	-					
		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	-					
		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	-					
	NOTE	Indicatore facoltativo.													
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 $\leq T2$ [misura in secondi]	-	-	Metodo di misura / 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	-					
		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 $\leq T2$ [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	-					
		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 $\leq T2$ [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	-					
	NOTE	Indicatore facoltativo.													
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)	-	-					
	NOTE	L'azienda non fornisce 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 [%]	-	-	Metodo di misura a / b	Numero di campioni (solo per metodo b)	-	-					
	NOTE	Indicatore facoltativo. I dati sono comunque disponibili nel resoconto relativo 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.	
		NOTE	L'azienda non fornisce servizi 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)	-	-
			n.a.				n.a.	n.a.		
		NOTE	L'azienda non fornisce telefoni pubblici a pagamento.							
10 - Fatture contestate	Obbligatorio	(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 [%]	-	-	-
			0				n.a.			
		(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 [%]	-	-	-
			n.a.				n.a.			
NOTE	L'azienda non offre servizi mobili e quindi non emette fatture uniche fisso/mobile; inoltre non fattura servizi a sovrapprezzo verso operatori che non forniscono fatturazione.									
11 - Accuratezza delle fatturazione	Obbligatorio	(servizi diretti ed indiretti)	percentuale di fatturazioni contestate che sono risultate errate [%]	-	-	-	-	-	-	-
			0							
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 $\leq T1$ [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]	-	-	-	-	-	-
			n.a.	n.a.						
		NOTE	L'azienda non fornisce servizi 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**.

		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