

OPERATORE: UNO COMMUNICATIONS S.p.A.

PERIODO DI RILEVAZIONE DEI DATI: 2011 semestre 1

DENOM. INDICATORE / SERVIZIO CUI SI APPLICA		MISURE				INDICAZIONI OBBLIGATORIE					
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 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 contrattualmente previsto (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 9,00 13,00 P 15,00 19,00	Orario per prendere gli ordini il sabato inizio fine M na na P na na	Orario per prendere gli ordini la domenica inizio fine M na na P na na	Accuratezza negli appuntamenti (opzionale)	
		55	67	30	74				na		
	b) (servizio diretto con strutture di altri operatori)	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 contrattualmente previsto (standard specifico) [misura in giorni solari]	Percentuale di casi per cui l'allacciamento è eseguito entro il tempo massimo contrattualmente previsto [ % ]	Orario per prendere gli ordini dal Lunedì al Venerdì inizio fine M 9,00 13,00 P 15,00 19,00	Orario per prendere gli ordini il sabato inizio fine M na na P na na	Orario per prendere gli ordini la domenica inizio fine M na na P na na	Accuratezza negli appuntamenti (opzionale)		
	36	62	60	91				na			
NOTE											
2 - Tasso di malfunzionamento per linee di accesso	Obbligatorio	a) (servizio diretto con proprie strutture)	Tasso di malfunzionamento [ % ]								
		2,3									
		b) (servizio diretto con strutture di altri operatori)	Tasso di malfunzionamento [ % ]								
	2,4										
c) (servizio indiretto in modalità CPS)	Tasso di malfunzionamento [ % ]				Il numeratore si riferisce solo al numero di segnalazioni guasti in CPS [S/No]						
0,8											
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 tsT1 [misura in ore]	T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di riparazione tsT2 [misura in ore]	T3 = Tempo di riparazione contrattualmente previsto (standard specifico) [misura in ore]	Percentuale di casi in cui il tempo di riparazione tsT3 [ % ]	Orario per prendere gli ordini dal Lunedì al Venerdì inizio fine M 8,00 13,00 P 13,00 20,00	Orario per prendere gli ordini il sabato inizio fine M 9,00 13,00 P 15,00 19,00	Orario per prendere gli ordini la domenica inizio fine M 9,00 13,00 P 15,00 19,00	Accuratezza negli appuntamenti (opzionale)	
		22	39	48	93						
		b) (servizio diretto con strutture di altri operatori)	T1 = Tempo per cui nel 80% dei casi si ha che il tempo di riparazione tsT1 [misura in ore]	T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di riparazione tsT2 [misura in ore]	T3 = Tempo di riparazione contrattualmente previsto (standard specifico) [misura in ore]	Percentuale di casi in cui il tempo di riparazione tsT3 [ % ]	Orario per prendere gli ordini dal Lunedì al Venerdì inizio fine M 8,00 13,00 P 13,00 20,00	Orario per prendere gli ordini il sabato inizio fine M 9,00 13,00 P 15,00 19,00	Orario per prendere gli ordini la domenica inizio fine M 9,00 13,00 P 15,00 19,00	Accuratezza negli appuntamenti (opzionale)	
	69	91	48	67							
c) (servizio indiretto in modalità CPS)	T1 = Tempo per cui nel 80% dei casi si ha che il tempo di riparazione tsT1 [misura in ore]	T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di riparazione tsT2 [misura in ore]	T3 = Tempo di riparazione contrattualmente previsto (standard specifico) [misura in ore]	Percentuale di casi in cui il tempo di riparazione tsT3 [ % ]	Orario per prendere gli ordini dal Lunedì al Venerdì inizio fine M 8,00 13,00 P 13,00 20,00	Orario per prendere gli ordini il sabato inizio fine M 9,00 13,00 P 15,00 19,00	Orario per prendere gli ordini la domenica inizio fine M 9,00 13,00 P 15,00 19,00	Accuratezza negli appuntamenti (opzionale)			
12	21	24	97								
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 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											
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 tsT2 [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		
		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 tsT2 [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 tsT2 [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											

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	na	na			na	na		
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	20	70			a			
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	
		NOTE	na	na			na	na		
9 - Percentuale di telefoni pubblici a pagamento (a moneta 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)		
		NOTE	na				na	na		
10 - Fatture contestate	(FACOLTATIVO per l'anno 2005)	(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 ***** [%]			
	Obbligatorio	(servizi diretti e servizi indiretti) operatori che <b>NON</b> 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	0,8							
11 - Accuratezza delle fatturazioni	Obbligatorio	(servizi diretti ed indiretti)	percentuale di fatturazioni contestate che sono risultate errate ***** [%]							
		NOTE	0,1							
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 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]						
		NOTE	12	18						

#### 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