

OPERATORE: UNO COMMUNICATIONS S.p.A.

PERIODO DI RILEVAZIONE DEI DATI: 2013 anno

| DENOM. INDICATORE / SERVIZIO CUI SI APPLICA        |  | MISURE  |   |   |  | INDICAZIONI OBBLIGATORIE  |  |  |  |  |  |
|--|--|---|---|---|--|---|--|--|--|--|--|
| 1 - Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziate | Obbligatorio                               | a)<br>(servizio diretto con proprie strutture)  | T1 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di fornitura $t \leq T1$<br>*****<br>[misura in giorni solari] | T2 = Tempo per cui nel 99% dei casi si ha che il tempo di fornitura $t \leq T2$<br>*****<br>[misura in giorni solari] | T3 = Tempo di allacciamento contrattualmente previsto [standard specifico]<br>*****<br>[misura in giorni solari] | Percentuale di casi per cui l'allacciamento è eseguito entro la data concordata con il cliente<br>*****<br>[%]          | Orario per prendere gli ordini dal Lunedì al Venerdì<br>inizio fine<br>M 8.00 13.00<br>P 13.00 22.00 | Orario per prendere gli ordini il sabato<br>inizio fine<br>M 9.00 13.00<br>P 15.00 19.00   | Orario per prendere gli ordini la domenica<br>inizio fine<br>M 9.00 13.00<br>P 15.00 19.00 | Accuratezza negli appuntamenti (opzionale) |  |
|  |  | 54  | 71  | 30  | 83   | na  |  |  |  |  |  |
|  | Obbligatorio                               | b)<br>(servizio diretto con strutture di altri operatori)   | T1 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di fornitura $t \leq T1$<br>*****<br>[misura in giorni solari] | T2 = Tempo per cui nel 99% dei casi si ha che il tempo di fornitura $t \leq T2$<br>*****<br>[misura in giorni solari] | T3 = Tempo di allacciamento contrattualmente previsto [standard specifico]<br>*****<br>[misura in giorni solari] | Percentuale di casi per cui l'allacciamento è eseguito entro il tempo massimo contrattualmente previsto<br>*****<br>[%] | Orario per prendere gli ordini dal Lunedì al Venerdì<br>inizio fine<br>M 8.00 13.00<br>P 13.00 22.00 | Orario per prendere gli ordini il sabato<br>inizio fine<br>M 9.00 13.00<br>P 15.00 19.00   | Orario per prendere gli ordini la domenica<br>inizio fine<br>M 9.00 13.00<br>P 15.00 19.00 | Accuratezza negli appuntamenti (opzionale) |  |
|  |  | 48  | 63  | 60  | 99   | na  |  |  |  |  |  |
| NOTE   |  |   |   |   |  |   |  |  |  |  |  |
| 2 - Tasso di malfunzionamento per linea di accesso | Obbligatorio                               | a)<br>(servizio diretto con proprie strutture)  | Tasso di malfunzionamento<br>*****<br>[%]   |   |  |   |  |  |  |  |  |
|  |  | 3,7   |   |   |  |   |  |  |  |  |  |
|  |  | b)<br>(servizio diretto con strutture di altri operatori)   | Tasso di malfunzionamento<br>*****<br>[%]   |   |  |   |  |  |  |  |  |
|  | 2,9  |   |   |   |  |   |  |  |  |  |  |
| Obbligatorio                                       | c)<br>(servizio indiretto in modalità CPS) | Tasso di malfunzionamento<br>*****<br>[%]   |   |   |  | Il numeratore si riferisce solo al numero di segnalazioni guasti in CPS<br>*****<br>[Si/No]                             |  |  |  |  |  |
|  | 0,8  |   |   |   |  |   |  |  |  |  |  |
| NOTE   |  |   |   |   |  |   |  |  |  |  |  |
| 3 - Tempo di riparazione dei malfunzionamenti      | Obbligatorio                               | a)<br>(servizio diretto con proprie strutture)  | T1 = Tempo per cui nel 80% dei casi si ha che il tempo di riparazione $t \leq T1$<br>*****<br>[misura in ore]         | T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di riparazione $t \leq T2$<br>*****<br>[misura in ore]         | T3 = Tempo di riparazione contrattualmente previsto (standard specifico)<br>*****<br>[misura in ore]             | Percentuale dei casi in cui il tempo di riparazione $t \leq T3$<br>*****<br>[%]   | Orario per prendere gli ordini dal Lunedì al Venerdì<br>inizio fine<br>M 8.00 13.00<br>P 13.00 20.00 | Orario per prendere gli ordini il sabato<br>inizio fine<br>M 9.00 13.00<br>P 15.00 19.00   | Orario per prendere gli ordini la domenica<br>inizio fine<br>M 9.00 13.00<br>P 15.00 19.00 | Accuratezza negli appuntamenti (opzionale) |  |
|  |  | 26  | 72  | 48  | 92   |   |  |  |  |  |  |
|  | Obbligatorio                               | b)<br>(servizio diretto con strutture di altri operatori)   | T1 = Tempo per cui nel 80% dei casi si ha che il tempo di riparazione $t \leq T1$<br>*****<br>[misura in ore]         | T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di riparazione $t \leq T2$<br>*****<br>[misura in ore]         | T3 = Tempo di riparazione contrattualmente previsto (standard specifico)<br>*****<br>[misura in ore]             | Percentuale dei casi in cui il tempo di riparazione $t \leq T3$<br>*****<br>[%]   | Orario per prendere gli ordini dal Lunedì al Venerdì<br>inizio fine<br>M 8.00 13.00<br>P 13.00 20.00 | Orario per prendere gli ordini il sabato<br>inizio fine<br>M 9.00 13.00<br>P 15.00 19.00   | Orario per prendere gli ordini la domenica<br>inizio fine<br>M 9.00 13.00<br>P 15.00 19.00 | Accuratezza negli appuntamenti (opzionale) |  |
|  |  | 26  | 72  | 48  | 92   |   |  |  |  |  |  |
| Obbligatorio                                       | c)<br>(servizio indiretto in modalità CPS) | T1 = Tempo per cui nel 80% dei casi si ha che il tempo di riparazione $t \leq T1$<br>*****<br>[misura in ore] | T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di riparazione $t \leq T2$<br>*****<br>[misura in ore]         | T3 = Tempo di riparazione contrattualmente previsto (standard specifico)<br>*****<br>[misura in ore]                  | Percentuale dei casi in cui il tempo di riparazione $t \leq T3$<br>*****<br>[%]                                  | Orario per prendere gli ordini dal Lunedì al Venerdì<br>inizio fine<br>M 8.00 13.00<br>P 13.00 20.00                    | Orario per prendere gli ordini il sabato<br>inizio fine<br>M 9.00 13.00<br>P 15.00 19.00             | Orario per prendere gli ordini la domenica<br>inizio fine<br>M 9.00 13.00<br>P 15.00 19.00 | Accuratezza negli appuntamenti (opzionale)   |  |  |
|  | 6  | 15  | 24  | 98  |  |   |  |  |  |  |  |
| NOTE   |  |   |   |   |  |   |  |  |  |  |  |
| 4 - Percentuale di chiamate a vuoto                | FACOLTATIVO                                | a)<br>(servizio diretto con proprie strutture)  | P1 = Percentuale di chiamate a vuoto dirette a numeri nazionali<br>*****<br>[%]                                       |   |  |   | 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)<br>(servizio diretto con strutture di altri operatori)   | P1 = Percentuale di chiamate a vuoto dirette a numeri nazionali<br>*****<br>[%]                                       |   |  |   | 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          |  |  |
|  |  |   |   |   |  |   |  |  |  |  |  |
| FACOLTATIVO  | c)<br>(servizio indiretto)                 | P1 = Percentuale di chiamate a vuoto dirette a numeri nazionali<br>*****<br>[%]                               |   |   |  | 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)<br>(servizio diretto con proprie strutture)  | T1 = Tempo medio di instaurazione delle chiamate nazionali<br>*****<br>[misura in secondi]                            | T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di instaurazione $t \leq T2$<br>*****<br>[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)<br>(servizio diretto con strutture di altri operatori)   | T1 = Tempo medio di instaurazione delle chiamate nazionali<br>*****<br>[misura in secondi]                            | T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di instaurazione $t \leq T2$<br>*****<br>[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          |  |  |
|  |  |   |   |   |  |   |  |  |  |  |  |
| FACOLTATIVO  | c)<br>(servizio indiretto)                 | T1 = Tempo medio di instaurazione delle chiamate nazionali<br>*****<br>[misura in secondi]                    | T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di instaurazione $t \leq T2$<br>*****<br>[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 *****<br>[misura in secondi]   | percentuale di chiamate in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi *****<br>[%]                          |    |  | Metodo di misura a / b   | Numero di campioni (solo per metodo b) |   |  |
|  |                             |  | na   | na   |    |  | na   | na                                     |   |  |
| NOTE   |                             |  |  |  |    |  |  |  |   |  |
| 7 - Tempi di risposta dei servizi di assistenza clienti tramite operatore        | FACOLTATIVO                 | (servizi diretti ed indiretti)   | tempo medio di risposta *****<br>[misura in secondi]   | percentuale di chiamate in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi *****<br>[%]                          |    |  | Metodo di misura a / b   | Numero di campioni (solo per metodo b) |   |  |
|  |                             |  |  | 22   | 75 |  |  | a                                      |   |  |
| NOTE   |                             |  |  |  |    |  |  |  |   |  |
| 8 - Tempi di risposta dei servizi di consultazione elenchi                       | Obbligatorio                | (servizi di consultazione elenchi)   | tempo medio di risposta *****<br>[misura in secondi]   | percentuale di chiamate in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi *****<br>[%]                          |    |  | Metodo di misura a / b   | Numero di campioni (solo per metodo b) | Prezzi applicati o indirizzo della pagina web di pubblicazione dei prezzi |  |
|  |                             |  | na   | 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 *****<br>[%]  |  |    |  | Metodo di misura a / b   | Numero di campioni (solo per metodo b) |   |  |
|  |                             |  | na   |  |    |  | na   | na                                     |   |  |
| NOTE   |                             |  |  |  |    |  |  |  |   |  |
| 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 *****<br>[%]                                  |  |    |  | 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 *****<br>[%] |  |   |  |
|  |                             |  | 0,4  |  |    |  |  |  |   |  |
|  | 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 *****<br>[%]                                  |  |    |  | 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 *****<br>[%] |  |   |  |
|  |                             |  |  |  |    |  |  |  |   |  |
| NOTE   |                             |  |  |  |    |  |  |  |   |  |
| 11 - Accuratezza delle fatturazioni  | Obbligatorio                | (servizi diretti ed indiretti)   | percentuale di fatturazioni contestate che sono risultate errate *****<br>[%]                                      |  |    |  |  |  |   |  |
|  |                             |  | 0,4  |  |    |  |  |  |   |  |
| 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 $t \leq T1$ *****<br>[misura in giorni solari] | T2 = Tempo per cui nel 99% dei casi si ha che il tempo di fornitura $t \leq T2$ *****<br>[misura in giorni solari] |    |  |  |  |   |  |
|  |                             |  | 12,8   | 20,5   |    |  |  |  |   |  |
| NOTE   |                             |  |  |  |    |  |  |  |   |  |

#### 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 |
|---------------------|---------------|-------------|
|                     | ↓             | ↓           |
|                     | inizio        | fine        |
| <b>mattina</b> →    | M 9.30        | 13.00       |
| <b>pomeriggio</b> → | P 14.00       | 17.30       |

**NB.** Il presente modello ha carattere provvisorio. Eventuali proposte migliorative possono essere inviate all'indirizzo di posta elettronica