

| | |
|----------------|---------------------------|
| OPERATOR E: | UNO COMMUNICATIONS S.p.A. |
|----------------|---------------------------|

| | |
|---------------|----------|
| PERIODO DI | 2017 TOT |
|---------------|----------|

| DENOMINAZIONE INDICATORE / SERVIZIO CUI SI APPLICA | | MISURE | | | | Orario per prendere gli | | |
|--|--------------|---|--|--|---|---|-------|-------|
| 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 $t \leq T1$ ***** [misura in giorni solari] | T2 = Tempo per cui nel 99% dei casi si ha che il tempo di fornitura $t \leq T2$ ***** [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 ***** [%] | M | 08:00 |
| | | | 38 | 66 | 30 | 93 | P | 13:00 |
| | | b) (servizio diretto con strutture di altri operatori) | T1 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di fornitura $t \leq T1$ ***** [misura in giorni solari] | T2 = Tempo per cui nel 99% dei casi si ha che il tempo di fornitura $t \leq T2$ ***** [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 ***** [%] | M | 08:00 |
| | | 26 | 28 | 80 | 98 | P | 13:00 | |
| NOTE | | | | | | | | |
| alfunzionamento per linea di accesso | Obbligatorio | a) (servizio diretto con proprie strutture) | Tasso di malfunzionamento ***** [%] 4,3 | | | | | |
| | | b) (servizio diretto con strutture di altri operatori) | Tasso di malfunzionamento ***** [%] 3,9 | | | | | |

| | | | | | | | |
|---|--------------|---|--|--|---|--|--|
| 2 - Tasso di malfunzionamento | | c) (servizio indiretto in modalità CPS) | Tasso di malfunzionamento ***** | | | | Il numeratore si riferisce al numero di segnalazioni CPS ***** |
| | | | [%] 0,7 | | | | [Si/No] |
| 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 e $t \leq T1$ ***** [misura in ore] | T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di riparazione e $t \leq T2$ ***** [misura in ore] | T3 = Tempo di riparazione e contrattualmente previsto (standard specifico) ***** [misura in ore] | Percentuale dei casi in cui il tempo di riparazione e $t \leq T3$ ***** [%] | Orario per prendere gli inizi |
| | | | 50 | 87 | 48 | 80 | M 08:00 |
| | | | | | | | P 13:00 |
| | | b) (servizio diretto con strutture di altri operatori) | T1 = Tempo per cui nel 80% dei casi si ha che il tempo di riparazione e $t \leq T1$ ***** [misura in ore] | T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di riparazione e $t \leq T2$ ***** [misura in ore] | T3 = Tempo di riparazione e contrattualmente previsto (standard specifico) ***** [misura in ore] | Percentuale dei casi in cui il tempo di riparazione e $t \leq T3$ ***** [%] | Orario per prendere gli inizi |
| | | | 40 | 165 | 48 | 76 | M 08:00 |
| | | | | | | | P 13:00 |
| | | c) (servizio indiretto in modalità CPS) | T1 = Tempo per cui nel 80% dei casi si ha che il tempo di riparazione e $t \leq T1$ ***** [misura in ore] | T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di riparazione e $t \leq T2$ ***** [misura in ore] | T3 = Tempo di riparazione e contrattualmente previsto (standard specifico) ***** [misura in ore] | Percentuale dei casi in cui il tempo di riparazione e $t \leq T3$ ***** [%] | Orario per prendere gli inizi |
| | | | 6,7 | 20 | 24 | 91 | M 08:00 |
| | | | | | | | P 13:00 |
| 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 / d |
| | | b) (servizio diretto con strutture di altri operatori) | P1 = Percentuale di chiamate a vuoto dirette a numeri nazionali ***** [%] | | | | Metodo di misura / d |
| | | c) (servizio indiretto) | P1 = Percentuale di chiamate a vuoto dirette a numeri nazionali ***** [%] | | | | Metodo di misura / d |
| | | NOTE | | | | | |
| ta | | 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 $t \leq T2$ ***** [misura in secondi] | | | Metodo di misura / d |

| | | | | | | | |
|---|--------------|---|--|---|--|--|----------------------|
| 5 - Tempo di instaurazione della chiama | 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 $t \leq T2$ ***** [misura in secondi] | | | Metodo di misura / d |
| | | 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 $t \leq T2$ ***** [misura in secondi] | | | Metodo di misura / d |
| | | 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 |
| | | na | | | | | |
| NOTE | | | | | | | |
| 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 |
| | | 79 45 | | | | | |
| na | | | | | | | |

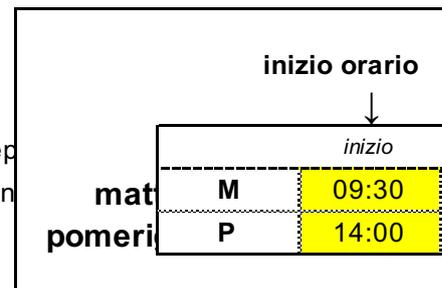
| | | | | | | | |
|--|--|---|---|---|--|----|---|
| 7 as | NOTE | | | | | | |
| 8 - Tempi di risposta dei servizi di consultazione elenchi | Obbligatorio | (servizi di consultazione elenchi) | tempo medio di risposta ***** [misura in secondi] | percentuale di chiamate in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi ***** [%] | | | Metodo di misura |
| | | | 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 ***** [%] | | | | Metodo di misura |
| | | | na | | | na | |
| NOTE | | | | | | | |
| 10 - Fatture contestate | Obbligatorio - (FACOLTATIVO per l'anno 2005) | (servizi diretti e servizi indiretti) operatori che forniscono fatturazione per chiamate verso servizi a | percentuale di fatture per cui l'utente ha avanzato reclami ***** [%] 0,5 | | | | In caso vengano emesse fatture uniche per servizi di telefonia fissa e mobili post-pagamento la percentuale di fatture contestate di questo tipo rispetto al totale delle fatture emesse ***** [%] |
| | | (servizi diretti e servizi indiretti) operatori che NON forniscono fatturazione per chiamate verso servizi a | percentuale di fatture per cui l'utente ha avanzato reclami ***** [%] | | | | In caso vengano emesse fatture uniche per servizi di telefonia fissa e mobili post-pagamento la percentuale di fatture contestate di questo tipo rispetto al totale delle fatture emesse ***** [%] |
| NOTE | | | | | | | |

| | | | | | | | |
|---|--------------|--------------------------------|---|---|--|--|--|
| 11 - Accuratezza delle fatturazioni | Obbligatorio | (servizi diretti ed indiretti) | percentuale di fatturazioni contestate e che sono risultate errate ***** [%] | | | | |
| | | | 5 | | | | |
| 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≤T1 ***** [misura in giorni solari] | T2 = Tempo per cui nel 99% dei casi si ha che il tempo di fornitura t≤T2 ***** [misura in giorni solari] | | | |
| | | | 10 | 19 | | | |
| NOTE | | | | | | | |

Legenda

- Le caselle da riempire sono quelle con lo sfondo giallo (per le misure e le relative indicazioni obbligate)

- Gli orari richiesti devono essere forniti nel formato ora e minuti separati. Nel caso di orario continuato, l'ora di *fine* orario della **mattina** coincide con l'ora di *inizio* orario della **pomeriggio**.



NB. Il presente modello ha carattere provvisorio. Eventuali proposte migliorative possono essere inviate a...

| |
|--|
| |
| |

| |
|--|
| |
|--|

INDICAZIONI OBBLIGATORIE

| i ordini dal <i>fine</i> | Orario per prendere gli ordini il | | Orario per prendere gli ordini la | | | | |
|-----------------------------|-----------------------------------|-------------|-----------------------------------|-------------|-------|-------|--|
| | <i>inizio</i> | <i>fine</i> | <i>inizio</i> | <i>fine</i> | | | |
| 13:00 | M | 09:00 | 13:00 | M | 09:00 | 13:00 | Accuratezza negli appuntamenti (opzionale) |
| 22:00 | P | 15:00 | 19:00 | P | 15:00 | 19:00 | na |

| i ordini dal <i>fine</i> | Orario per prendere gli ordini il | | Orario per prendere gli ordini la | | | | |
|-----------------------------|-----------------------------------|-------------|-----------------------------------|-------------|-------|-------|--|
| | <i>inizio</i> | <i>fine</i> | <i>inizio</i> | <i>fine</i> | | | |
| 13:00 | M | 09:00 | 13:00 | M | 09:00 | 13:00 | Accuratezza negli appuntamenti (opzionale) |
| 22:00 | P | 15:00 | 19:00 | P | 15:00 | 19:00 | na |

| | | | |
|--|--|--|--|
| | | | |
| | | | |

| | | | | | | | |
|-----------------------------|-----------------------------------|---------------|-------------|-----------------------------------|---------------|-------------|---|
| ce solo al ri guasti in | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| i ordini dal <i>fine</i> | Orario per prendere gli ordini il | | | Orario per prendere gli ordini la | | | |
| | | <i>inizio</i> | <i>fine</i> | | <i>inizio</i> | <i>fine</i> | |
| 13:00 | M | 09:00 | 13:00 | M | 09:00 | 13:00 | Accuratezza negli appuntamento (opzionale) |
| 20:00 | P | 15:00 | 19:00 | P | 15:00 | 19:00 | |
| i ordini dal <i>fine</i> | Orario per prendere gli ordini il | | | Orario per prendere gli ordini la | | | |
| | | <i>inizio</i> | <i>fine</i> | | <i>inizio</i> | <i>fine</i> | |
| 13:00 | M | 09:00 | 13:00 | M | 09:00 | 13:00 | Accuratezza negli appuntamento (opzionale) |
| 20:00 | P | 15:00 | 19:00 | P | 15:00 | 19:00 | |
| i ordini dal <i>fine</i> | Orario per prendere gli ordini il | | | Orario per prendere gli ordini la | | | |
| | | <i>inizio</i> | <i>fine</i> | | <i>inizio</i> | <i>fine</i> | |
| 13:00 | M | 09:00 | 13:00 | M | 09:00 | 13:00 | Accuratezza negli appuntamento (opzionale) |
| 20:00 | P | 15:00 | 19:00 | P | 15:00 | 19:00 | |
| | | | | | | | |

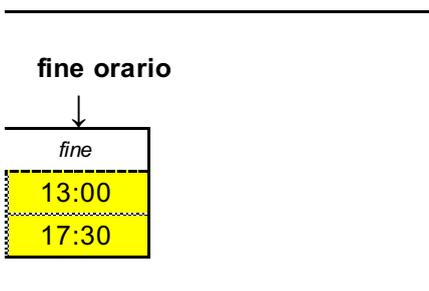
| | | | |
|-----------|---|---|--|
| a / b / c | Numero di campioni <i>(solo per i metodi b, c, d)</i> | In caso di utilizzo del metodo di misura d, descrivere la combinazione utilizzata | |
| | | | |
| a / b / c | Numero di campioni <i>(solo per i metodi b, c, d)</i> | In caso di utilizzo del metodo di misura d, descrivere la combinazione utilizzata | |
| | | | |
| a / b / c | Numero di campioni <i>(solo per i metodi b, c, d)</i> | In caso di utilizzo del metodo di misura d, descrivere la combinazione utilizzata | |
| | | | |
| | | | |
| a / b / c | Numero di campioni <i>(solo per i metodi b, c, d)</i> | In caso di utilizzo del metodo di misura d, descrivere la combinazione utilizzata | |
| | | | |

| | | | |
|-----------|---|---|--|
| a / b / c | Numero di campioni <i>(solo per i metodi b, c, d)</i> | In caso di utilizzo del metodo di misura d, descrivere la combinazione utilizzata | |
| | | | |
| a / b / c | Numero di campioni <i>(solo per i metodi b, c, d)</i> | In caso di utilizzo del metodo di misura d, descrivere la combinazione utilizzata | |
| | | | |
| | | | |
| a / b | Numero di campioni <i>(solo per metodo b)</i> | | |
| | | | |
| | | | |
| a / b | Numero di campioni <i>(solo per metodo b)</i> | | |
| | | | |

| a / b | Numero di campioni <i>(solo per metodo b)</i> | Prezzi applicati o indirizzo della pagina web di pubblicazione dei prezzi | |
|---|---|---|--|
| na | | | |
| | | | |
| a / b | Numero di campioni <i>(solo per metodo b)</i> | | |
| na | | | |
| | | | |
| sse fatture telefonia ati indicare itture di totale delle se | | | |
| | | | |
| sse fatture telefonia ati indicare itture di totale delle se | | | |
| | | | |
| | | | |

| | | | |
|--|--|--|--|
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

orie) e quelli con sfondo celeste (per eventuali note)



te all'indirizzo di posta elettronica