PERIODO DI RILEVAZIONE DEI DATI: ANNO 2023

| DENOM. INDICATORE / SERVIZIO CUI SI APPLICA | | | MISURE | | | | INDICAZIONI OBBLIGATORIE | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 - Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale | Obbligatorio | a)<br>(servizio diretto con proprie strutture) | T1 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di fornitura t≤T1<br>*****<br>*[misura in giorni solari]* | T2 = Tempo per cui nel 99% dei casi si ha che il tempo di fornitura t≤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>***** [%] | Orario per prendere gli ordini dal Lunedì al Venerdì<br>*inizio fine* | Orario per prendere gli ordini il sabato<br>*inizio fine* | Orario per prendere gli ordini la domenica<br>*inizio fine* | Accuratezza negli appuntamenti (opzionale) |
| | | | N/A | N/A | N/A | N/A | M 09:00 13:00<br>P 13:00 18:00 | M<br>P | M<br>P | |
| | | 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≤T1<br>*****<br>*[misura in giorni solari]* | T2 = Tempo per cui nel 99% dei casi si ha che il tempo di fornitura t≤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* | Orario per prendere gli ordini il sabato<br>*inizio fine* | Orario per prendere gli ordini la domenica<br>*inizio fine* | Accuratezza negli appuntamenti (opzionale) |
| | | | 55,5 | 87,5 | 45 | 91,5 | M 09:00 13:00<br>P 13:00 18:00 | M<br>P | M<br>P | |
| | | NOTE | | | | | | | | |
| 2 - Tasso di malfunzionamento per linea di accesso | Obbligatorio | a)<br>(servizio diretto con proprie strutture) | Tasso di malfunzionamento<br>*****<br>*[ %]* | | | | | | | |
| | | | N/A | | | | | | | |
| | | b)<br>(servizio diretto con strutture di altri operatori) | Tasso di malfunzionamento<br>*****<br>*[ %]* | | | | | | | |
| | | | 0,16% | | | | | | | |
| | | 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]* | | | |
| | | | N/A | | | | | | | |
| | | NOTE | | | | | | | | |

PERIODO DI RILEVAZIONE DEI DATI: ANNO 2023

| DENOM. INDICATORE / SERVIZIO CUI SI APPLICA | | | MISURE | | | | INDICAZIONI OBBLIGATORIE | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 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≤T1<br>*****<br>*[misura in ore]* | T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di riparazione t≤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≤T3<br>*****<br>*[ %]* | Orario per prendere gli ordini dal Lunedì al Venerdì<br>*inizio fine* | Orario per prendere gli ordini il sabato<br>*inizio fine* | Orario per prendere gli ordini la domenica<br>*inizio fine* | Accuratezza negli appuntamenti (opzionale) |
| | | | N/A | N/A | N/A | N/A | M 09:00 13:00<br>P 13:00 18:00 | M<br>P | M<br>P | |
| | | 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≤T1<br>*****<br>*[misura in ore]* | T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di riparazione t≤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≤T3<br>*****<br>*[ %]* | Orario per prendere gli ordini dal Lunedì al Venerdì<br>*inizio fine* | Orario per prendere gli ordini il sabato<br>*inizio fine* | Orario per prendere gli ordini la domenica<br>*inizio fine* | Accuratezza negli appuntamenti (opzionale) |
| | | | 40 | 131 | 72 | 97 | M 09:00 13:00<br>P 13:00 18:00 | M<br>P | M<br>P | |
| | | c)<br>(servizio indiretto in modalità CPS) | T1 = Tempo per cui nel 80% dei casi si ha che il tempo di riparazione t≤T1<br>*****<br>*[misura in ore]* | T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di riparazione t≤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≤T3<br>*****<br>*[ %]* | Orario per prendere gli ordini dal Lunedì al Venerdì<br>*inizio fine* | Orario per prendere gli ordini il sabato<br>*inizio fine* | Orario per prendere gli ordini la domenica<br>*inizio fine* | Accuratezza negli appuntamenti (opzionale) |
| | | | N/A | N/A | N/A | N/A | M 09:00<br>P 13:00 | M<br>P | M<br>P | |
| | | 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 | |
| | | 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 | | | | | | | | |

PERIODO DI RILEVAZIONE DEI DATI: ANNO 2023

| DENOM. INDICATORE / SERVIZIO CUI SI APPLICA | | | MISURE | | | | INDICAZIONI OBBLIGATORIE | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 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≤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≤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 | |
| | | 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≤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>*****<br>*[misura in secondi]* | percentuale di chiamate in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi<br>*****<br>*[%]* | | | Metodo di misura a / b | Numero di campioni *(solo per metodo b)* | | |
| | | | 6 | 91 | | | a | | | |
| | | NOTE | | | | | | | | |
| 7 - Tempi di risposta dei servizi di assistenza clienti tramite operatore | FACOLTATIVO | (servizi diretti ed indiretti) | tempo medio di risposta<br>*****<br>*[misura in secondi]* | percentuale di chiamate in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi<br>*****<br>*[%]* | | | Metodo di misura a / b | Numero di campioni *(solo per metodo b)* | | |
| | | | 9 | 91 | | | a | | | |
| | | NOTE | | | | | | | | |

PERIODO DI RILEVAZIONE DEI DATI: ANNO 2023

| DENOM. INDICATORE / SERVIZIO CUI SI APPLICA | | | MISURE | | | | INDICAZIONI OBBLIGATORIE | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 8 - Tempi di risposta dei servizi di consultazione elenchi | Obbligatorio | (servizi di consultazione elenchi) | tempo medio di risposta<br>*****<br>*[misura in secondi]* | percentuale di chiamate in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi<br>*****<br>*[%]* | | | 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 | | | | | | |
| | | NOTE | | | | | | | | |
| 9 - Percentuale di telefoni pubblici a pagamento (a monete e schede) in servizio | Obbligatorio | (telefo | Percentuale di telefoni pubblici perfettamente funzionanti<br>*****<br>*[%]* | | | | Metodo di misura a / b | Numero di campioni *(solo per metodo b)* | | |
| | | | N/A | | | | | | | |
| | | NOTE | | | | | | | | |
| 10 - Fatture contestate | Obbligatorio - (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>*****<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>*****<br>*[%]* | | | |
| | | | 0,6 | | | | | | | |
| | | (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<br>NOTE | percentuale di fatturazioni per cui l'utente ha avanzato dei reclami<br>*****<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>*****<br>*[%]* | | | |
| | | | N/A | | | | | | | |

PERIODO DI RILEVAZIONE DEI DATI: ANNO 2023

| DENOM. INDICATORE / SERVIZIO CUI SI APPLICA | | | MISURE | | | | INDICAZIONI OBBLIGATORIE | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 11 - Accuratezza delle fatturazione | Obbligatorio | (servizi diretti ed indiretti) | percentuale di fatturazioni contestate che sono risultate errate<br>*****<br>*[%]* | | | | | | | |
| | | | 0,45 | | | | | | | |
| | | 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<br>*****<br>*[misura in giorni solari]* | T2 = Tempo per cui nel 99% dei casi si ha che il tempo di fornitura t≤T2<br>*****<br>*[misura in giorni solari]* | | | | | | |
| | | | N/A | N/A | | | | | | |
| | | NOTE | | | | | | | | |