PERIODO DI RILEVAZIONE DEI DATI: II SEMESTRE 2023

DENOM. INDICATORE / SERVIZIO CUI SI APPLICA			MISURE				INDICAZIONI OBBLIGATORIE			
1 - Tempo di fornitura dell'attivazione 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*	Orario per prendere gli ordini il sabato *inizio fine*	Orario per prendere gli ordini la domenica *inizio fine*	Accuratezza negli appuntamenti (opzionale)
			N/A	N/A	N/A	N/A	M 09:00 13:00 P 13:00 18:00	M P	M P	
	Obbligatorio	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*	Orario per prendere gli ordini il sabato *inizio fine*	Orario per prendere gli ordini la domenica *inizio fine*	Accuratezza negli appuntamenti (opzionale)
			102	*184*	*45*	*88*	M 09:00 13:00 P 13:00 18:00	M P	M P	
	NOTE									
2 - Tasso di malfunzionamento per linea di accesso	Obbligatorio	a) (servizio diretto con proprie strutture)	Tasso di malfunzionamento ***** *[%]*							
			N/A							
		b) (servizio diretto con strutture di altri operatori)	Tasso di malfunzionamento ***** *[%]*							
			0,20%							
		c) (servizio indiretto in modalità CPS)	Tasso di malfunzionamento ***** *[%]*				Il numeratore si riferisce solo al numero di segnalazioni guasti in CPS ***** *[Si/No]*			
			N/A							
	NOTE									

PERIODO DI RILEVAZIONE DEI DATI: II SEMESTRE 2023

DENOM. INDICATORE / SERVIZIO CUI SI APPLICA			MISURE				INDICAZIONI OBBLIGATORIE			
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 dei casi in cui il tempo di riparazione tST3 ***** *[%]*	Orario per prendere gli ordini dal Lunedì al Venerdì *inizio fine*	Orario per prendere gli ordini il sabato *inizio fine*	Orario per prendere gli ordini la domenica *inizio fine*	Accuratezza negli appuntamenti (opzionale)
			N/A	N/A	N/A	N/A	M 09:00 13:00 P 13:00 18:00	M P	M P	
		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 dei casi in cui il tempo di riparazione tST3 ***** *[%]*	Orario per prendere gli ordini dal Lunedì al Venerdì *inizio fine*	Orario per prendere gli ordini il sabato *inizio fine*	Orario per prendere gli ordini la domenica *inizio fine*	Accuratezza negli appuntamenti (opzionale)
			56	214	72	97	M 09:00 13:00 P 13:00 18:00	M P	M P	
		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 dei casi in cui il tempo di riparazione tST3 ***** *[%]*	Orario per prendere gli ordini dal Lunedì al Venerdì *inizio fine*	Orario per prendere gli ordini il sabato *inizio fine*	Orario per prendere gli ordini la domenica *inizio fine*	Accuratezza negli appuntamenti (opzionale)
			N/A	N/A	N/A	N/A	M 09:00 13:00 P 13:00 18:00	M P	M P	
	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									

PERIODO DI RILEVAZIONE DEI DATI: II SEMESTRE 2023

DENOM. INDICATORE / SERVIZIO CUI SI APPLICA			MISURE				INDICAZIONI OBBLIGATORIE			
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 - Tempo di risposta dei servizi di assistenza clienti telefonica 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									
7 - Tempo di risposta dei servizi di assistenza clienti telefonica 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									

PERIODO DI RILEVAZIONE DEI DATI: II SEMESTRE 2023

DENOM. INDICATORE / SERVIZIO CUI SI APPLICA			MISURE				INDICAZIONI OBBLIGATORIE			
8 - Tempo 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						
	NOTE									
9 - Percentuale di telefoni pubblici funzionanti a pagamento (a moneta e a scheda) in servizio	Obbligatorio	(t e l e f	Percentuale di telefoni pubblici perfettamente funzionanti ***** *[%]*				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 ***** *[%]*				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 ***** *[%]*			
			0,4							
		(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							
	NOTE									

PERIODO DI RILEVAZIONE DEI DATI: II SEMESTRE 2023

DENOM. INDICATORE / SERVIZIO CUI SI APPLICA			MISURE				INDICAZIONI OBBLIGATORIE			
11 - Accuratezza delle fatturazioni	Obbligatorio	(servizi diretti ed indiretti)	percentuale di fatturazioni contestate che sono risultate errate ***** *[%]*							
			0,2							
	NOTE									
12 - Tempo di fornitura della Carta Prepagata	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]*						
			N/A	N/A						
	NOTE									