

OPERATORE		INDICAZIONI OBLIGATORIE											
PERIODO DI RILEVAZIONE DEI DATI		Quantità di qualità dei servizi di telefonia mobile fissi per l'anno 2020 - Precedibile unico											
DENOMINAZIONE	SERVIZIO CUI SI APPLICA	MISURE			INDICAZIONI OBLIGATORIE			INDICAZIONI OBLIGATORIE			ACCONTEZZAZIONE		
1 - Tempo di fornitura dell'informazione richiesta	a) (servizio diretto con proprio struttura)	T1 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di fornitura ST1 <= [N]	T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di fornitura ST2 <= [N]	T3 = Tempo di allacciamento contenzioso previsto (eventuali specificazioni)	Percentuale di casi per cui collettivamente è rispettato entro la data concordata con l'utente	Ora per prendere gli ordini dal lunedì al venerdì	Ora per prendere gli ordini il sabato	Ora per prendere gli ordini la domenica				Accontezzazione (opzionale)	
	b) (servizio diretto con strutture di altri operatori)	T1 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di fornitura ST1 <= [N]	T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di fornitura ST2 <= [N]	T3 = Tempo di allacciamento contenzioso previsto (eventuali specificazioni)	Percentuale di casi per cui collettivamente è rispettato entro il tempo massimo concordato con l'utente	Ora per prendere gli ordini dal lunedì al venerdì	Ora per prendere gli ordini il sabato	Ora per prendere gli ordini la domenica				Accontezzazione (opzionale)	
	NOTE												
2 - Tempo di attivazione per fine di servizio	a) (servizio diretto con proprio struttura)	T1 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di attivazione ST1 <= [N]	T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di attivazione ST2 <= [N]	T3 = Tempo di attivazione contenzioso previsto (eventuali specificazioni)	Percentuale di casi per cui collettivamente è rispettato entro la data concordata con l'utente	Ora per prendere gli ordini dal lunedì al venerdì	Ora per prendere gli ordini il sabato	Ora per prendere gli ordini la domenica				Accontezzazione (opzionale)	
	b) (servizio diretto con strutture di altri operatori)	T1 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di attivazione ST1 <= [N]	T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di attivazione ST2 <= [N]	T3 = Tempo di attivazione contenzioso previsto (eventuali specificazioni)	Percentuale di casi per cui collettivamente è rispettato entro il tempo massimo concordato con l'utente	Ora per prendere gli ordini dal lunedì al venerdì	Ora per prendere gli ordini il sabato	Ora per prendere gli ordini la domenica				Accontezzazione (opzionale)	
	NOTE												
3 - Tempo di riparazione di malfunzionamenti	a) (servizio diretto con proprio struttura)	T1 = Tempo per cui nel 80% dei casi si ha che il tempo di riparazione ST1 <= [N]	T2 = Tempo per cui nel 80% dei casi si ha che il tempo di riparazione ST2 <= [N]	T3 = Tempo di riparazione contenzioso previsto (eventuali specificazioni)	Percentuale di casi in cui il tempo di riparazione ST1 <= [N]	Ora per prendere gli ordini dal lunedì al venerdì	Ora per prendere gli ordini il sabato	Ora per prendere gli ordini la domenica				Accontezzazione (opzionale)	
	b) (servizio diretto con strutture di altri operatori)	T1 = Tempo per cui nel 80% dei casi si ha che il tempo di riparazione ST1 <= [N]	T2 = Tempo per cui nel 80% dei casi si ha che il tempo di riparazione ST2 <= [N]	T3 = Tempo di riparazione contenzioso previsto (eventuali specificazioni)	Percentuale di casi in cui il tempo di riparazione ST1 <= [N]	Ora per prendere gli ordini dal lunedì al venerdì	Ora per prendere gli ordini il sabato	Ora per prendere gli ordini la domenica				Accontezzazione (opzionale)	
	NOTE												
4 - Percentuale di chiamata a vuoto	a) (servizio diretto con proprio struttura)	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) e c))	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) e c))	In caso di utilizzo del metodo di misura d) descrivere la combinazione utilizzata					
	NOTE												
5 - Tempo di interruzione della chiamata	a) (servizio diretto con proprio struttura)	T1 = Tempo medio di interruzione della chiamata nazionale	T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di interruzione ST2 <= [N]			Metodo di misura a) / b) / c) / d)	Numero di campioni (solo per i metodi b) e c))	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 interruzione della chiamata nazionale	T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di interruzione ST2 <= [N]			Metodo di misura a) / b) / c) / d)	Numero di campioni (solo per i metodi b) e c))	In caso di utilizzo del metodo di misura d) descrivere la combinazione utilizzata					
	NOTE												
6 - Percentuale di chiamate in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	a) (servizi diretti ed indiretti)	tempo medio di risposta <= [N]	percentuale di chiamate in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi <= [N]			Metodo di misura a) / b)	Numero di campioni (solo per metodo b)						
	b) (servizi diretti ed indiretti)	tempo medio di risposta <= [N]	percentuale di chiamate in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi <= [N]			Metodo di misura a) / b)	Numero di campioni (solo per metodo b)						
	NOTE												
7 - Tempo di risposta per servizi di consultazione elettronica	a) (servizi di consultazione elettronica)	tempo medio di risposta <= [N]	percentuale di chiamate in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi <= [N]			Metodo di misura a) / b)	Numero di campioni (solo per metodo b)	Prezzi applicati o indicati nella pagina web di pubblicazione dei prezzi					
	b) (servizi di consultazione elettronica)	tempo medio di risposta <= [N]	percentuale di chiamate in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi <= [N]			Metodo di misura a) / b)	Numero di campioni (solo per metodo b)	Prezzi applicati o indicati nella pagina web di pubblicazione dei prezzi					
	NOTE												
8 - Percentuale di lettore pubblico per chiamate non numerate	a) (telefonia pubblica)	Percentuale di lettore pubblico per chiamate non numerate <= [N]				Metodo di misura a) / b)	Numero di campioni (solo per metodo b)						
	NOTE												
	9 - Percentuale di fatturazione per l'utente (PACEL)	a) (servizi diretti e servizi indiretti) operatori che forniscono fatturazione per chiamate verso servizi a sottopagamento offerti da soggetti terzi rispetto all'operatore che emette la fattura, su nomenclatura assegnata ad altri operatori	percentuale di fatturazione per cui l'utente ha avvertito dei rischi <= [N]						In caso vengono emesse fatture utenze per servizi di telefonia fissa e mobile con pagate indicate la percentuale di fatture di questo tipo rispetto al totale delle fatture emesse <= [N]				
b) (servizi diretti e servizi indiretti) operatori che NON forniscono fatturazione per chiamate verso servizi a sottopagamento offerti da soggetti terzi rispetto all'operatore che emette la fattura, su nomenclatura assegnata ad altri operatori		percentuale di fatturazione per cui l'utente ha avvertito dei rischi <= [N]							In caso vengono emesse fatture utenze per servizi di telefonia fissa e mobile con pagate indicate la percentuale di fatture di questo tipo rispetto al totale delle fatture emesse <= [N]				
NOTE													
10 - Accuratezza della fatturazione	a) (servizi diretti ed indiretti)	percentuale di fatturazione contestata che sono risultate errate <= [N]											
	NOTE												
	11 - Tempo di attivazione della chiamata	a) (servizi indiretti in CPS)	T1 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di attivazione ST1 <= [N]	T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di attivazione ST2 <= [N]									
NOTE													

Legenda
 • Le caselle da riempire sono quelle con lo sfondo giallo (per le misure e le relative indicazioni obbligatorie) e quelle con sfondo celeste (per eventuali note)

• Gli orari richiesti devono essere forniti nel formato ore e minuti separati da un punto (hh:mm) come nell'esempio che segue:
 Nel caso di orario continuato, fare di fine orario della mattina coincide con l'ora di inizio orario del pomeriggio.

inizio orario	fine orario
giorno	giorno
M 09:30 13:00	
P 14:00 17:30	

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