

OPERATORE		INDICAZIONI OBLIGATORIE												
PERIODO DI RILEVAZIONE DEI DATI		INDICAZIONI OBLIGATORIE												
DENOMINAZIONE	SERVIZIO CUI SI APPLICA	MISURE			INDICAZIONI OBLIGATORIE			INDICAZIONI OBLIGATORIE			ACCURATEZZA DEGLI APPARECCHI (OPZIONALI)			
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 <= []	T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di fornitura ST2 <= []	T3 = Tempo di allacciamento contenzioso previsto (eventuali specificazioni)	Percentuale di casi per cui l'adempimento è eseguito 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				Accuratezza degli apparecchi (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 <= []	T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di fornitura ST2 <= []	T3 = Tempo di allacciamento contenzioso previsto (eventuali specificazioni)	Percentuale di casi per cui l'adempimento è eseguito 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				Accuratezza degli apparecchi (opzionale)	
		NOTE												
2 - Tempo di attuazione necessaria per l'invio di servizio	a) (servizio diretto con proprio struttura)	[]												
		b) (servizio diretto con strutture di altri operatori)	[]											
			NOTE											
3 - Tempo di riparazione di guasti e malfunzionamenti	a) (servizio diretto con proprio struttura)		T1 = Tempo per cui nel 80% dei casi si ha che il tempo di riparazione ST1 <= []	T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di riparazione ST2 <= []	T3 = Tempo di riparazione contenzioso previsto (eventuali specificazioni)	Percentuale dei casi in cui il tempo di riparazione ST1 <= []	Ora per prendere gli ordini dal lunedì al venerdì	Ora per prendere gli ordini il sabato	Ora per prendere gli ordini la domenica				Accuratezza degli apparecchi (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 <= []	T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di riparazione ST2 <= []	T3 = Tempo di riparazione contenzioso previsto (eventuali specificazioni)	Percentuale dei casi in cui il tempo di riparazione ST1 <= []	Ora per prendere gli ordini dal lunedì al venerdì	Ora per prendere gli ordini il sabato	Ora per prendere gli ordini la domenica				Accuratezza degli apparecchi (opzionale)	
		c) (servizio indiretto in modalità CPS)	T1 = Tempo per cui nel 80% dei casi si ha che il tempo di riparazione ST1 <= []	T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di riparazione ST2 <= []	T3 = Tempo di riparazione contenzioso previsto (eventuali specificazioni)	Percentuale dei casi in cui il tempo di riparazione ST1 <= []	Ora per prendere gli ordini dal lunedì al venerdì	Ora per prendere gli ordini il sabato	Ora per prendere gli ordini la domenica				Accuratezza degli apparecchi (opzionale)	
NOTE														
4 - Percentuale di chiamate 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) / 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) e 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) e c) / d)			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 <= []				Metodo di misura a) / b) / c) / d)			Numero di campioni (solo per i metodi b) e 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 interruzione della chiamata nazionale	T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di interruzione ST2 <= []				Metodo di misura a) / b) / c) / d)			Numero di campioni (solo per i metodi b) e c) / d)			In caso di utilizzo del metodo di misura d) descrivere la combinazione utilizzata
		c) (servizio indiretto)	T1 = Tempo medio di interruzione della chiamata nazionale	T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di interruzione ST2 <= []				Metodo di misura a) / b) / c) / d)			Numero di campioni (solo per i metodi b) e c) / d)			In caso di utilizzo del metodo di misura d) descrivere la combinazione utilizzata
NOTE														
6 - Percentuale di chiamate in attesa	a) (servizi diretti ed indiretti)	tempo medio di risposta <= []	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												
		b) (servizi diretti ed indiretti)	tempo medio di risposta <= []	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														
c) (servizi di consultazione estesi)	tempo medio di risposta <= []		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 - Percentuale di chiamate in attesa per il servizio di pubblica utilità	a) (servizi pubblici)	Percentuale di chiamate in attesa per il servizio di pubblica utilità <= []				Metodo di misura a) / b)			Numero di campioni (solo per metodo b)				
NOTE														
b) (servizi di pubblica utilità)			Percentuale di chiamate in attesa per il servizio di pubblica utilità <= []				Metodo di misura a) / b)			Numero di campioni (solo per metodo b)				
	NOTE													
	8 - Percentuale di chiamate in attesa per il servizio di pubblica utilità	a) (servizi diretti e servizi indiretti) operatori che forniscono l'informazione 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 fatture per cui l'utente ha avvertito del rischio <= []				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 diretti e servizi indiretti) operatori che NON forniscono l'informazione 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 fatture per cui l'utente ha avvertito del rischio <= []				Metodo di misura a) / b)			Numero di campioni (solo per metodo b)			Prezzi applicati o indicati nella pagina web di pubblicazione dei prezzi	
NOTE														
9 - Accuratezza della fatturazione	a) (servizi diretti ed indiretti)	percentuale di fatture contestate che sono risultate errate <= []				Metodo di misura a) / b)			Numero di campioni (solo per metodo b)					
		NOTE												
		b) (servizi diretti ed indiretti)	percentuale di fatture contestate che sono risultate errate <= []				Metodo di misura a) / b)			Numero di campioni (solo per metodo b)				
NOTE														
10 - Tempo di attivazione della chiamata	a) (servizi indiretti in CPS)		T1 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di fornitura ST1 <= []	T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di fornitura ST2 <= []										
		NOTE												

Legenda
 • Le caselle da riempire sono quelle con 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 14:30	17:30

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