

OPERATORE: RomMobile S.p.A.

PERIODO DI RILEVAZIONE DEI DATI: 1° semestre 2020

DENOM.	INDICATORE / SERVIZIO CUI SI APPLICA	MISURE	INDICAZIONI OBBLIGATORIE
1 - Tempo di fornitura e di allacciamento iniziale	a) (servizio diretto con proprie strutture)	T1 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di fornitura t_{T1} $[min]$	T3 = Tempo di allacciamento contrattualmente previsto (standard specific) $[min]$ Percentuale di casi per cui l'allacciamento è eseguito entro il dato concordato con il cliente $[%]$ Orario per prendere gli ordini dal Lunedì al Venerdì Orario per prendere gli ordini il sabato Orario per prendere gli ordini la domenica Accuratezza negli appuntamenti (opzionale)
		T2 = Tempo per cui nel 99% dei casi si ha che il tempo di fornitura t_{T2} $[min]$	
		T3 = Tempo di allacciamento contrattualmente previsto (standard specific) $[min]$	
	b) (servizio diretto con strutture di altri operatori)	T1 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di fornitura t_{T1} $[min]$	T3 = Tempo di allacciamento contrattualmente previsto (standard specific) $[min]$ Percentuale di casi per cui l'allacciamento è eseguito entro il tempo massimo contrattualmente previsto $[%]$ Orario per prendere gli ordini dal Lunedì al Venerdì Orario per prendere gli ordini il sabato Orario per prendere gli ordini la domenica Accuratezza negli appuntamenti (opzionale)
T2 = Tempo per cui nel 99% dei casi si ha che il tempo di fornitura t_{T2} $[min]$			
T3 = Tempo di allacciamento contrattualmente previsto (standard specific) $[min]$			
NOTE			
2 - Tasso di malfunzionamento per linee di accesso	a) (servizio diretto con proprie strutture)	Tasso di malfunzionamento $[%]$	Il numeratore si riferisce solo al numero di segnalazioni giuste in CPS $[CPS]$
		Tasso di malfunzionamento $[%]$	
		Tasso di malfunzionamento $[%]$	
	b) (servizio diretto con strutture di altri operatori)	Tasso di malfunzionamento $[%]$	Il numeratore si riferisce solo al numero di segnalazioni giuste in CPS $[CPS]$
Tasso di malfunzionamento $[%]$			
Tasso di malfunzionamento $[%]$			
NOTE			
3 - Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	a) (servizio diretto con proprie strutture)	T1 = Tempo per cui nel 90% dei casi si ha che il tempo di riparazione t_{T1} $[min]$	T3 = Tempo di riparazione contrattualmente previsto (standard specific) $[min]$ Percentuale dei casi in cui il tempo di riparazione t_{T3} $[%]$ Orario per prendere gli ordini dal Lunedì al Venerdì Orario per prendere gli ordini il sabato Orario per prendere gli ordini la domenica Accuratezza negli appuntamenti (opzionale)
		T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di riparazione t_{T2} $[min]$	
		T3 = Tempo di riparazione contrattualmente previsto (standard specific) $[min]$	
	b) (servizio diretto con strutture di altri operatori)	T1 = Tempo per cui nel 90% dei casi si ha che il tempo di riparazione t_{T1} $[min]$	T3 = Tempo di riparazione contrattualmente previsto (standard specific) $[min]$ Percentuale dei casi in cui il tempo di riparazione t_{T3} $[%]$ Orario per prendere gli ordini dal Lunedì al Venerdì Orario per prendere gli ordini il sabato Orario per prendere gli ordini la domenica Accuratezza negli appuntamenti (opzionale)
T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di riparazione t_{T2} $[min]$			
T3 = Tempo di riparazione contrattualmente previsto (standard specific) $[min]$			
c) (servizio indiretto in modalità CPS)	T1 = Tempo per cui nel 90% dei casi si ha che il tempo di riparazione t_{T1} $[min]$	T3 = Tempo di riparazione contrattualmente previsto (standard specific) $[min]$ Percentuale dei casi in cui il tempo di riparazione t_{T3} $[%]$ Orario per prendere gli ordini dal Lunedì al Venerdì Orario per prendere gli ordini il sabato Orario per prendere gli ordini la domenica Accuratezza negli appuntamenti (opzionale)	
T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di riparazione t_{T2} $[min]$			
T3 = Tempo di riparazione contrattualmente previsto (standard specific) $[min]$			
NOTE			
4 - Percentuale di chiamate a vuoto	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 di descrivere la combinazione utilizzata
		P1 = Percentuale di chiamate a vuoto dirette a numeri nazionali $[%]$	
		P1 = Percentuale di chiamate a vuoto dirette a numeri nazionali $[%]$	
	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 di descrivere la combinazione utilizzata
P1 = Percentuale di chiamate a vuoto dirette a numeri nazionali $[%]$			
P1 = Percentuale di chiamate a vuoto dirette a numeri nazionali $[%]$			
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 di descrivere la combinazione utilizzata	
P1 = Percentuale di chiamate a vuoto dirette a numeri nazionali $[%]$			
P1 = Percentuale di chiamate a vuoto dirette a numeri nazionali $[%]$			
NOTE			
5 - Tempo di instaurazione della chiamata	a) (servizio diretto con proprie strutture)	T1 = Tempo medio di instaurazione della chiamata nazionale $[min]$	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 di descrivere la combinazione utilizzata
		T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di instaurazione t_{T2} $[min]$	
		T1 = Tempo medio di instaurazione della chiamata nazionale $[min]$	
	b) (servizio diretto con strutture di altri operatori)	T1 = Tempo medio di instaurazione della chiamata nazionale $[min]$	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 di descrivere la combinazione utilizzata
T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di instaurazione t_{T2} $[min]$			
T1 = Tempo medio di instaurazione della chiamata nazionale $[min]$			
c) (servizio indiretto)	T1 = Tempo medio di instaurazione della chiamata nazionale $[min]$	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 di descrivere la combinazione utilizzata	
T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di instaurazione t_{T2} $[min]$			
T1 = Tempo medio di instaurazione della chiamata nazionale $[min]$			
NOTE			
6 - Tempo di risposta del servizio clienti	a) (servizi diretti ed indiretti)	percentuale di chiamate in cui il tempo di risposta t_{T2} è inferiore a 20 secondi $[%]$	Metodo di misura a / b Numero di campioni (solo per metodo a)
		percentuale di chiamate in cui il tempo di risposta t_{T2} è inferiore a 20 secondi $[%]$	
		percentuale di chiamate in cui il tempo di risposta t_{T2} è inferiore a 20 secondi $[%]$	
	b) (servizi diretti ed indiretti)	percentuale di chiamate in cui il tempo di risposta t_{T2} è inferiore a 20 secondi $[%]$	Metodo di misura a / b Numero di campioni (solo per metodo a)
percentuale di chiamate in cui il tempo di risposta t_{T2} è inferiore a 20 secondi $[%]$			
percentuale di chiamate in cui il tempo di risposta t_{T2} è inferiore a 20 secondi $[%]$			
NOTE			
7 - Tempo di risposta del servizio di assistenza clienti	a) (servizi di consultazione elenchi)	percentuale di chiamate in cui il tempo di risposta t_{T2} è inferiore a 20 secondi $[%]$	Metodo di misura a / b Numero di campioni (solo per metodo a)
		percentuale di chiamate in cui il tempo di risposta t_{T2} è inferiore a 20 secondi $[%]$	
		percentuale di chiamate in cui il tempo di risposta t_{T2} è inferiore a 20 secondi $[%]$	
	b) (servizi di consultazione elenchi)	percentuale di chiamate in cui il tempo di risposta t_{T2} è inferiore a 20 secondi $[%]$	Metodo di misura a / b Numero di campioni (solo per metodo a)
percentuale di chiamate in cui il tempo di risposta t_{T2} è inferiore a 20 secondi $[%]$			
percentuale di chiamate in cui il tempo di risposta t_{T2} è inferiore a 20 secondi $[%]$			
NOTE			
8 - Impiego di linee pubbliche	a) (servizi di consultazione elenchi)	Percentuale di telefono pubblico perfettamente funzionante $[%]$	Metodo di misura a / b Numero di campioni (solo per metodo b)
		Percentuale di telefono pubblico perfettamente funzionante $[%]$	
		Percentuale di telefono pubblico perfettamente funzionante $[%]$	
	b) (servizi di consultazione elenchi)	Percentuale di telefono pubblico perfettamente funzionante $[%]$	Metodo di misura a / b Numero di campioni (solo per metodo b)
Percentuale di telefono pubblico perfettamente funzionante $[%]$			
Percentuale di telefono pubblico perfettamente funzionante $[%]$			
NOTE			
9 - Fattore correttivo	a) (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 fatture per cui l'utente ha avvertito dei reclami $[%]$	In caso vengono emesse fatture uniche per servizi di telefonia fissa e mobile post-pagos indicata la percentuale di fatture di questo tipo rispetto al totale delle fatture emesse $[%]$
		percentuale di fatture per cui l'utente ha avvertito dei reclami $[%]$	
		percentuale di fatture per cui l'utente ha avvertito dei reclami $[%]$	
	b) (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 fatture per cui l'utente ha avvertito dei reclami $[%]$	In caso vengono emesse fatture uniche per servizi di telefonia fissa e mobile post-pagos indicata la percentuale di fatture di questo tipo rispetto al totale delle fatture emesse $[%]$
percentuale di fatture per cui l'utente ha avvertito dei reclami $[%]$			
percentuale di fatture per cui l'utente ha avvertito dei reclami $[%]$			
NOTE			
10 - Fattore correttivo	a) (servizi diretti ed indiretti)	percentuale di fatture contestate che sono risultate emesse $[%]$	In caso vengono emesse fatture uniche per servizi di telefonia fissa e mobile post-pagos indicata la percentuale di fatture di questo tipo rispetto al totale delle fatture emesse $[%]$
		percentuale di fatture contestate che sono risultate emesse $[%]$	
		percentuale di fatture contestate che sono risultate emesse $[%]$	
	b) (servizi diretti ed indiretti)	percentuale di fatture contestate che sono risultate emesse $[%]$	In caso vengono emesse fatture uniche per servizi di telefonia fissa e mobile post-pagos indicata la percentuale di fatture di questo tipo rispetto al totale delle fatture emesse $[%]$
percentuale di fatture contestate che sono risultate emesse $[%]$			
percentuale di fatture contestate che sono risultate emesse $[%]$			
NOTE			
11 - Tempo di risposta	a) (servizi diretti ed indiretti in CPS)	T1 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di risposta t_{T1} $[min]$	T2 = Tempo per cui nel 99% dei casi si ha che il tempo di risposta t_{T2} $[min]$
		T1 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di risposta t_{T1} $[min]$	
		T1 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di risposta t_{T1} $[min]$	
	b) (servizi diretti ed indiretti in CPS)	T1 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di risposta t_{T1} $[min]$	T2 = Tempo per cui nel 99% dei casi si ha che il tempo di risposta t_{T2} $[min]$
T1 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di risposta t_{T1} $[min]$			
T1 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di risposta t_{T1} $[min]$			
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 ora e minuti separati da un punto [hh.mm] come nell'esempio che segue:
 Nel caso di orario continuato, l'ora di fine orario della mattina coincide con l'inizio orario del pomeriggio.



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