

OPERATORE: Quintini S.p.A.

PERIODO DI RILEVAZIONE DEI DATI: Settembre 2019

DESCRI	INDICATORE /SERVIZIO CUI SI APPLICA	MISURE				INDICAZIONI OBLIGATORIE					
		T1 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di fornitura è T1 [in ore e minuti secondi]	T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di fornitura è T2 [in ore e minuti secondi]	T3 = Tempo di allacciamento contrattualmente previsto (standard specifici) [in ore e minuti secondi]	Percentuale di casi per cui l'allacciamento è eseguito entro la data concordata con il cliente [in %]	Orario per prendere gli ordini dal lunedì al Venerdì [in ore e minuti secondi]	Orario per prendere gli ordini il sabato [in ore e minuti secondi]	Orario per prendere gli ordini il domenica [in ore e minuti secondi]	Accuratezza negli appuntamenti (spotorno) [in ore e minuti secondi]		
1 - Tempo di fornitura della chiamata iniziale	a) (servizio diretto con proprie strutture)										
	b) (servizio diretto con strutture di altri operatori)										
	c) (servizio indiretto in modalità CPS)										
	NOTE										
2 - Tasso di malfunzionamento per linea di servizio	a) (servizio diretto con proprie strutture)	Tasso di malfunzionamento [in %]									
	b) (servizio diretto con strutture di altri operatori)	Tasso di malfunzionamento [in %]									
	c) (servizio indiretto in modalità CPS)	Tasso di malfunzionamento [in %]									
	NOTE										
3 - Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	a) (servizio diretto con proprie strutture)	T1 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di riparazione è T1 [in ore e minuti secondi]	T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di riparazione è T2 [in ore e minuti secondi]	T3 = Tempo di riparazione contrattualmente previsto (standard specifici) [in ore e minuti secondi]	Percentuale dei casi in cui il tempo di riparazione è T3 [in %]	Orario per prendere gli ordini dal lunedì al Venerdì [in ore e minuti secondi]	Orario per prendere gli ordini il sabato [in ore e minuti secondi]	Orario per prendere gli ordini il domenica [in ore e minuti secondi]	Accuratezza negli appuntamenti (spotorno) [in ore e minuti secondi]		
	b) (servizio diretto con strutture di altri operatori)										
	c) (servizio indiretto in modalità CPS)										
	NOTE										
4 - Percentuale di chiamate a vuoto	a) (servizio diretto con proprie strutture)	P1 = Percentuale di chiamate a vuoto dirette a numeri nazionali [in %]				Metodo di misura a) b) c) d)	Numero di campioni (solo per i metodi A, C, D)		In caso di utilizzo del metodo di misura di decisione la combinazione utilizzata		
	b) (servizio diretto con strutture di altri operatori)	P1 = Percentuale di chiamate a vuoto dirette a numeri nazionali [in %]				Metodo di misura a) b) c) d)	Numero di campioni (solo per i metodi A, C, D)		In caso di utilizzo del metodo di misura di decisione la combinazione utilizzata		
	c) (servizio indiretto)	P1 = Percentuale di chiamate a vuoto dirette a numeri nazionali [in %]				Metodo di misura a) b) c) d)	Numero di campioni (solo per i metodi A, C, D)		In caso di utilizzo del metodo di misura di decisione la combinazione utilizzata		
	NOTE										
5 - Tempo di instaurazione della chiamata	a) (servizio diretto con proprie strutture)	T1 = Tempo medio di instaurazione delle chiamate nazionali [in ore e minuti secondi]	T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di instaurazione è T2 [in ore e minuti secondi]			Metodo di misura a) b) c) d)	Numero di campioni (solo per i metodi A, C, D)		In caso di utilizzo del metodo di misura di decisione la combinazione utilizzata		
	b) (servizio diretto con strutture di altri operatori)					Metodo di misura a) b) c) d)	Numero di campioni (solo per i metodi A, C, D)		In caso di utilizzo del metodo di misura di decisione la combinazione utilizzata		
	c) (servizio indiretto)					Metodo di misura a) b) c) d)	Numero di campioni (solo per i metodi A, C, D)		In caso di utilizzo del metodo di misura di decisione la combinazione utilizzata		
	NOTE										
6 - Ingresso in servizio del cliente (per servizi a risposta immediata)	a) (servizi diretti ed indiretti)	tempo medio di risposta [in ore e minuti secondi]	percentuale di chiamate in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi [in %]			Metodo di misura a) b)	Numero di campioni (solo per metodo B)				
	NOTE										
7 - Ingresso in servizio del cliente (per servizi a risposta differita)	a) (servizi diretti ed indiretti)	tempo medio di risposta [in ore e minuti secondi]	percentuale di chiamate in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi [in %]			Metodo di misura a) b)	Numero di campioni (solo per metodo B)				
	NOTE										
8 - Tempo di attesa (per servizi a risposta differita)	a) (servizi di consultazione elettronica)	tempo medio di risposta [in ore e minuti secondi]	percentuale di chiamate in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi [in %]			Metodo di misura a) b)	Numero di campioni (solo per metodo B)		Prezzi applicati o riduzione della pagina web di pubblicazione del prezzo		
	NOTE										
9 - Accuratezza di informazioni pubblicate e in tempo di servizio	a) (servizio pubblico)	Percentuale di telefonate pubbliche parzialmente funzionanti [in %]				Metodo di misura a) b)	Numero di campioni (solo per metodo B)				
	NOTE										
10 - Fattori omogenei (FACILITATIVO per linee B30)	a) (servizi diretti e servizi indiretti) operatori che forniscono fatturazione per chiamate verso servizi a risposta differita da soggetti terzi rispetto all'operatore che emette la fattura, su nomenclature assegnate ad altri operatori	percentuale di fatture con cui l'utente ha autorizzato il servizio [in %]							In caso vengano emesse fatture uniche per servizi di fatturazione fissa a mobile (post-pagati) indicare la percentuale di fatture di questo tipo rispetto al totale delle fatture emesse [in %]		
	b) (servizi diretti e servizi indiretti) operatori che NON forniscono fatturazione per chiamate verso servizi a risposta differita da soggetti terzi rispetto all'operatore che emette la fattura, su nomenclature assegnate ad altri operatori	percentuale di fatture con cui l'utente ha autorizzato il servizio [in %]							In caso vengano emesse fatture uniche per servizi di fatturazione fissa a mobile (post-pagati) indicare la percentuale di fatture di questo tipo rispetto al totale delle fatture emesse [in %]		
	NOTE										
11 - Accuratezza delle chiamate	a) (servizi diretti ed indiretti)	percentuale di fatture con cui l'utente ha autorizzato il servizio [in %]									
	NOTE										
12 - Tempo di servizio della chiamata (per servizi a risposta differita)	a) (servizi indiretti in CPS)	T1 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di fornitura è T1 [in ore e minuti secondi]	T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di fornitura è T2 [in ore e minuti secondi]								
	NOTE										

Legenda

- La casella da riempire sono quelle con lo sfondo giallo (per le misure e le relative indicazioni obbligatorie) e quelle con sfondo cianese (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 continuo, fare di fine orario della mattina con fine di inizio orario del pomeriggio.

inizio orario	fine orario
M 09.30	13.00
P 13.00	17.00

mattina →
 pomeriggio →

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