

OPERATORE		INDICAZIONI OBLIGATORIE										
PERIODO DI RILEVAZIONE DEI DATI		INDICAZIONI OBLIGATORIE										
DENOMINAZIONE	SERVIZIO CUI SI APPLICA	MISURE	INDICAZIONI OBLIGATORIE	INDICAZIONI OBLIGATORIE	INDICAZIONI OBLIGATORIE	INDICAZIONI OBLIGATORIE	INDICAZIONI OBLIGATORIE	INDICAZIONI OBLIGATORIE	INDICAZIONI OBLIGATORIE	INDICAZIONI OBLIGATORIE	INDICAZIONI OBLIGATORIE	
1 - Tempo di fornitura dell'informazione iniziale	a) (servizio diretto con proprio struttura)	T1 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di fornitura ST1 <= [ ] (misura in giorni secondi)	T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di fornitura ST2 <= [ ] (misura in giorni secondi)	T3 = Tempo di allacciamento contabilmente previsto (ipotesi specifici)	Percentuale di casi per cui l'efficienza è superiore a quella concordata con l'utente [ ]	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)			
	b) (servizio diretto con strutture di altri operatori)	T1 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di fornitura ST1 <= [ ] (misura in giorni secondi)	T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di fornitura ST2 <= [ ] (misura in giorni secondi)	T3 = Tempo di allacciamento contabilmente previsto (ipotesi specifici)	Percentuale di casi per cui l'efficienza è superiore a quella concordata con l'utente [ ]	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)			
	NOTE											
2 - Tempo di fornitura dell'informazione per fine di servizio	a) (servizio diretto con proprio struttura)	T1 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di fornitura ST1 <= [ ] (misura in giorni secondi)	T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di fornitura ST2 <= [ ] (misura in giorni secondi)	T3 = Tempo di allacciamento contabilmente previsto (ipotesi specifici)	Percentuale di casi per cui l'efficienza è superiore a quella concordata con l'utente [ ]	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)			
	b) (servizio diretto con strutture di altri operatori)	T1 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di fornitura ST1 <= [ ] (misura in giorni secondi)	T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di fornitura ST2 <= [ ] (misura in giorni secondi)	T3 = Tempo di allacciamento contabilmente previsto (ipotesi specifici)	Percentuale di casi per cui l'efficienza è superiore a quella concordata con l'utente [ ]	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)			
	NOTE											
3 - Tempo di riparazione di guasti telefonici	a) (servizio diretto con proprio struttura)	T1 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di riparazione ST1 <= [ ] (misura in ore)	T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di riparazione ST2 <= [ ] (misura in ore)	T3 = Tempo di riparazione contabilmente previsto (ipotesi specifici)	Percentuale dei casi in cui il tempo di riparazione ST1 <= [ ] (misura in ore)	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)			
	b) (servizio diretto con strutture di altri operatori)	T1 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di riparazione ST1 <= [ ] (misura in ore)	T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di riparazione ST2 <= [ ] (misura in ore)	T3 = Tempo di riparazione contabilmente previsto (ipotesi specifici)	Percentuale dei casi in cui il tempo di riparazione ST1 <= [ ] (misura in ore)	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)			
	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))	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 [ ] (misura in secondi)	T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di interruzione ST2 <= [ ] (misura in secondi)			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 [ ] (misura in secondi)	T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di interruzione ST2 <= [ ] (misura in secondi)			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 attesa	a) (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											
	NOTE											
7 - Tempo di risposta del servizio clienti	a) (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											
	NOTE											
8 - Percentuale di chiamate di emergenza	a) (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)	Prezzi applicati o indicati nella pagina web di pubblicazione dei prezzi				
	NOTE											
	NOTE											
9 - Percentuale di chiamate di emergenza	a) (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)	Prezzi applicati o indicati nella pagina web di pubblicazione dei prezzi				
	NOTE											
	NOTE											
10 - Percentuale di chiamate di emergenza	a) (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)	Prezzi applicati o indicati nella pagina web di pubblicazione dei prezzi				
	NOTE											
	NOTE											
11 - Percentuale di chiamate di emergenza	a) (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)	Prezzi applicati o indicati nella pagina web di pubblicazione dei prezzi				
	NOTE											
	NOTE											
12 - Percentuale di chiamate di emergenza	a) (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)	Prezzi applicati o indicati nella pagina web di pubblicazione dei prezzi				
	NOTE											
	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
ore	ore
minuti	minuti
secondi	secondi

esempio:  
 mattina → M 09:30 13:00  
 pomeriggio → P 14:30 17:30

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