

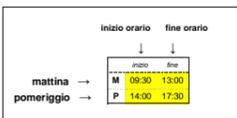
OPERATORE: PostaMobile

PERIODO DI RILEVAZIONE DEI DATI: Ottobre 2019

DENOM. INDICATORE / SERVIZIO CUI SI APPLICA	MISURE				INDICAZIONI OBBLIGATORIE			Accuratezza negli appuntamenti (opzionale)		
	T1 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di fornitura tST1	T2 = Tempo per cui nel 99% dei casi si ha che il tempo di fornitura tST2	T3 = Tempo di allacciamento contrattualmente previsto [standard specifico]	Percentuale di casi per cui l'allacciamento è eseguito entro la data concordata 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			
1 - Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale	Obbligatorio	a) (servizio diretto con proprie strutture)	T1 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di fornitura tST1	T2 = Tempo per cui nel 99% dei casi si ha che il tempo di fornitura tST2	T3 = Tempo di allacciamento contrattualmente previsto [standard specifico]	Percentuale di casi per cui l'allacciamento è eseguito entro la data concordata 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)
		b) (servizio diretto con strutture di altri operatori)	T1 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di fornitura tST1	T2 = Tempo per cui nel 99% dei casi si ha che il tempo di fornitura tST2	T3 = Tempo di allacciamento contrattualmente previsto [standard specifico]	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)
NOTE										
2 - Tasso di malfunzionamento per linea di accesso	Obbligatorio	a) (servizio diretto con proprie strutture)	Tasso di malfunzionamento							
		b) (servizio diretto con strutture di altri operatori)	Tasso di malfunzionamento							
		c) (servizio indiretto in modalità CPS)	Tasso di malfunzionamento					Il numeratore si riferisce solo al numero di segnalazioni guasti in CPS		
NOTE										
3 - Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	Obbligatorio	a) (servizio diretto con proprie strutture)	T1 = Tempo per cui nel 80% dei casi si ha che il tempo di riparazione tST1	T2 = Tempo per cui nel 90% dei casi si ha che il tempo di riparazione tST2	T3 = Tempo di riparazione contrattualmente previsto [standard specifico]	Percentuale dei casi in cui il tempo di riparazione tST3	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 80% dei casi si ha che il tempo di riparazione tST1	T2 = Tempo per cui nel 90% dei casi si ha che il tempo di riparazione tST2	T3 = Tempo di riparazione contrattualmente previsto [standard specifico]	Percentuale dei casi in cui il tempo di riparazione tST3	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)
		c) (servizio indiretto in modalità CPS)	T1 = Tempo per cui nel 80% dei casi si ha che il tempo di riparazione tST1	T2 = Tempo per cui nel 90% dei casi si ha che il tempo di riparazione tST2	T3 = Tempo di riparazione contrattualmente previsto [standard specifico]	Percentuale dei casi in cui il tempo di riparazione tST3	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	FACOLTATIVO	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 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, 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, c, d)	In caso di utilizzo del metodo di misura d, descrivere la combinazione utilizzata	
NOTE										
5 - Tempo di instaurazione della chiamata	FACOLTATIVO	a) (servizio diretto con proprie strutture)	T1 = Tempo medio di instaurazione delle chiamate nazionali	T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di instaurazione tST2			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 d, descrivere la combinazione utilizzata	
		b) (servizio diretto con strutture di altri operatori)	T1 = Tempo medio di instaurazione delle chiamate nazionali	T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di instaurazione tST2			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 d, descrivere la combinazione utilizzata	
		c) (servizio indiretto)	T1 = Tempo medio di instaurazione delle chiamate nazionali	T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di instaurazione tST2			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 d, descrivere la combinazione utilizzata	
NOTE										
6 - Tempo di risposta del servizio fiamma operativa	Obbligatorio	(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								
7 - Tempo di risposta del servizio assistenza clienti tramite operatore	FACOLTATIVO	(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								
8 - Tempi di risposta da servizi di consultazione elenchi	Obbligatorio	(servizi di consultazione elenchi)	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)	Prezzi applicati o indirizzo della pagina web di pubblicazione dei prezzi	
		NOTE								
9 - Percentuale di mancato pagamento (e monete e schede) in servizio	Obbligatorio	(telefonia pubblica)	Percentuale di telefoni pubblici perfettamente funzionanti				Metodo di misura a / b	Numero di campioni (solo per metodo b)		
		NOTE								
10 - Fatture contestate	FACOLTATIVO per l'anno 2009	(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 fatturazioni per cui l'utente ha avanzato dei reclami						In caso vengano emesse fatture uniche per servizi di telefonia fissa e mobili post-pagati indicare la percentuale di fatture di questo tipo rispetto al totale delle fatture emesse	
		(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 fatturazioni per cui l'utente ha avanzato dei reclami							In caso vengano emesse fatture uniche per servizi di telefonia fissa e mobili post-pagati indicare la percentuale di fatture di questo tipo rispetto al totale delle fatture emesse
NOTE										
11 - Accuratezza delle fatturazioni	Obbligatorio	(servizi diretti ed indiretti)	percentuale di fatturazioni contestate che sono risultate errate							
		NOTE								
12 - Tempo di fornitura della Carrier Pre-Selection	Obbligatorio	(servizi indiretti in CPS)	T1 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di fornitura tST1	T2 = Tempo per cui nel 99% dei casi si ha che il tempo di fornitura tST2						
		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'ora di inizio orario del pomeriggio.

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