

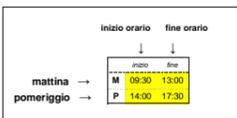
OPERATORE: PostaMobile S.p.A.

PERIODO DI RILEVAZIONE DEI DATI: 1 semestre 2019

DENOM. INDICATORE / SERVIZIO CUI SI APPLICA	MISURE	INDICAZIONI OBBLIGATORIE		
		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	a) (servizio diretto con proprie strutture) T1 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di fornitura tS1 [misura in giorni solari] T2 = Tempo per cui nel 99% dei casi si ha che il tempo di fornitura tS2 [misura in giorni solari] T3 = Tempo di allacciamento contrattualmente previsto [standard specifico] Percentuale di casi per cui l'allacciamento è eseguito entro la data concordata con il cliente [N]	M	M	M
		P	P	P
		Accuratezza negli appuntamenti (opzionale)		
2 - Tasso di malfunzionamento per linea di accesso	a) (servizio diretto con proprie strutture) Tasso di malfunzionamento [N] b) (servizio diretto con strutture di altri operatori) Tasso di malfunzionamento [N] c) (servizio indiretto in modalità CPS) Tasso di malfunzionamento [N]			
		Il numeratore si riferisce solo al numero di segnalazioni guasti in CPS [S/N]		
3 - Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	a) (servizio diretto con proprie strutture) T1 = Tempo per cui nel 80% dei casi si ha che il tempo di riparazione tS1 [misura in ore] T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di riparazione tS2 [misura in ore] T3 = Tempo di riparazione contrattualmente previsto [standard specifico] Percentuale di casi in cui il tempo di riparazione tS3 [N]	M	M	M
		P	P	P
		Accuratezza negli appuntamenti (opzionale)		
4 - Percentuale di chiamate a vuoto	a) (servizio diretto con proprie strutture) P1 = Percentuale di chiamate a vuoto dirette a numeri nazionali [N] b) (servizio diretto con strutture di altri operatori) P1 = Percentuale di chiamate a vuoto dirette a numeri nazionali [N] c) (servizio indiretto) P1 = Percentuale di chiamate a vuoto dirette a numeri nazionali [N]			
		In caso di utilizzo del metodo di misura d, descrivere la combinazione utilizzata		
5 - Tempo di instaurazione della chiamata	a) (servizio diretto con proprie strutture) T1 = Tempo medio di instaurazione delle chiamate nazionali [misura in secondi] T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di instaurazione tS2 [misura in secondi] b) (servizio diretto con strutture di altri operatori) T1 = Tempo medio di instaurazione delle chiamate nazionali [misura in secondi] T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di instaurazione tS2 [misura in secondi] c) (servizio indiretto) T1 = Tempo medio di instaurazione delle chiamate nazionali [misura in secondi] T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di instaurazione tS2 [misura in secondi]			
		In caso di utilizzo del metodo di misura d, descrivere la combinazione utilizzata		
6 - Tempo di risposta dei servizi fiamma operatore	(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 [N]	M	M	M
		P	P	P
		Accuratezza negli appuntamenti (opzionale)		
7 - Tempo di risposta dei servizi assistenza clienti tramite operatore	(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 [N]	M	M	M
		P	P	P
		Accuratezza negli appuntamenti (opzionale)		
8 - Tempi di risposta da servizi di consultazione elenchi	(servizi di consultazione elenchi) tempo medio di risposta [misura in secondi] percentuale di chiamate in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi [N]	M	M	M
		P	P	P
		Accuratezza negli appuntamenti (opzionale)		
9 - Percentuale di telefoni pubblici perfettamente funzionanti	(telefonia pubblica) Percentuale di telefoni pubblici perfettamente funzionanti [N]	M	M	M
		P	P	P
		Accuratezza negli appuntamenti (opzionale)		
10 - Fatture contestate	(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 [N]			
		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 [N]		
11 - Accuratezza delle fatture	(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 [N]			
		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 [N]		
12 - Tempo di fornitura della Carrier Pre-Selection	(servizi indiretti in CPS) T1 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di fornitura tS1 [misura in giorni solari] T2 = Tempo per cui nel 99% dei casi si ha che il tempo di fornitura tS2 [misura in giorni solari]	M	M	M
		P	P	P
		Accuratezza negli appuntamenti (opzionale)		

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