

OPERATORE	INTELECOM S.p.A.
PERIODO DI RILEVAZIONE DEI DATI	settembre 2017

DENOMINAZIONE	INDICATORE / SERVIZIO CUI SI APPLICA	MISURE			INDICAZIONI OBBLIGATORIE				
1 - Tempo di fornitura dell'infonumero in attesa	a) (servizio diretto con proprie strutture)	T1 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di fornitura S11 è inferiore a 10 secondi (misura in giorni lavorativi)	T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di fornitura S12 è inferiore a 10 secondi (misura in giorni lavorativi)	T3 = Tempo di allineamento contrattualmente previsto (standard specifico) (misura in giorni lavorativi)	Percentuale di casi per cui l'infonumero è assegnato entro la data concordata con il cliente [N]	Orario per prendere gli ordini dal Lunedì al Venerdì: [M] [P] [M] [P] [M] [P]	Orario per prendere gli ordini il sabato [M] [P] [M] [P]	Orario per prendere gli ordini la domenica [M] [P] [M] [P]	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 S11 è inferiore a 10 secondi (misura in giorni lavorativi)	T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di fornitura S12 è inferiore a 10 secondi (misura in giorni lavorativi)	T3 = Tempo di allineamento contrattualmente previsto (standard specifico) (misura in giorni lavorativi)	Percentuale di casi per cui l'infonumero è assegnato entro la data concordata con il cliente [N]	Orario per prendere gli ordini dal Lunedì al Venerdì: [M] [P] [M] [P] [M] [P]	Orario per prendere gli ordini il sabato [M] [P] [M] [P]	Orario per prendere gli ordini la domenica [M] [P] [M] [P]	Accuratezza negli appuntamenti (opzionale)
	NOTE								
2 - Tempo di attivazione per il fine di servizio	a) (servizio diretto con proprie strutture)	Fasce di malfunzionamento [N]							
	b) (servizio diretto con strutture di altri operatori)	Fasce di malfunzionamento [N]							
	c) (servizio indiretto in modalità CPS)	Fasce di malfunzionamento [N]				Il numero di riferenze sotto al numero di segnalazione quasi in CPS [S/N]			
NOTE									
3 - Tempo di riparazione di malfunzionamenti	a) (servizio diretto con proprie strutture)	T1 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di riparazione S11 è inferiore a 10 minuti (misura in ore)	T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di riparazione S12 è inferiore a 10 minuti (misura in ore)	T3 = Tempo di riparazione contrattualmente previsto (standard specifico) (misura in ore)	Percentuale dei casi in cui il tempo di riparazione S11 è inferiore a 10 minuti [N]	Orario per prendere gli ordini dal Lunedì al Venerdì: [M] [P] [M] [P] [M] [P]	Orario per prendere gli ordini il sabato [M] [P] [M] [P]	Orario per prendere gli ordini la domenica [M] [P] [M] [P]	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 S11 è inferiore a 10 minuti (misura in ore)	T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di riparazione S12 è inferiore a 10 minuti (misura in ore)	T3 = Tempo di riparazione contrattualmente previsto (standard specifico) (misura in ore)	Percentuale dei casi in cui il tempo di riparazione S11 è inferiore a 10 minuti [N]	Orario per prendere gli ordini dal Lunedì al Venerdì: [M] [P] [M] [P] [M] [P]	Orario per prendere gli ordini il sabato [M] [P] [M] [P]	Orario per prendere gli ordini la domenica [M] [P] [M] [P]	Accuratezza negli appuntamenti (opzionale)
	c) (servizio indiretto in modalità CPS)	T1 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di riparazione S11 è inferiore a 10 minuti (misura in ore)	T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di riparazione S12 è inferiore a 10 minuti (misura in ore)	T3 = Tempo di riparazione contrattualmente previsto (standard specifico) (misura in ore)	Percentuale dei casi in cui il tempo di riparazione S11 è inferiore a 10 minuti [N]	Orario per prendere gli ordini dal Lunedì al Venerdì: [M] [P] [M] [P] [M] [P]	Orario per prendere gli ordini il sabato [M] [P] [M] [P]	Orario per prendere gli ordini la domenica [M] [P] [M] [P]	Accuratezza negli appuntamenti (opzionale)
NOTE									
4 - Percentuale di chiamate a vuoto	a) (servizio diretto con proprie strutture)	P1 = Percentuale di chiamate a vuoto dirette a numeri nazionali [N]				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 c) descrivere la combinazione utilizzata
	b) (servizio diretto con strutture di altri operatori)	P1 = Percentuale di chiamate a vuoto dirette a numeri nazionali [N]				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 c) descrivere la combinazione utilizzata
	c) (servizio indiretto)	P1 = Percentuale di chiamate a vuoto dirette a numeri nazionali [N]				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 c) descrivere la combinazione utilizzata
NOTE									
5 - Tempo di elaborazione della chiamata	a) (servizio diretto con proprie strutture)	T1 = Tempo medio di elaborazione della chiamata nazionale (misura in secondi)	T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di elaborazione S12 è inferiore a 20 secondi (misura in secondi)			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 c) descrivere la combinazione utilizzata
	b) (servizio diretto con strutture di altri operatori)	T1 = Tempo medio di elaborazione della chiamata nazionale (misura in secondi)	T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di elaborazione S12 è inferiore a 20 secondi (misura in secondi)			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 c) descrivere la combinazione utilizzata
	c) (servizio indiretto)	T1 = Tempo medio di elaborazione della chiamata nazionale (misura in secondi)	T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di elaborazione S12 è inferiore a 20 secondi (misura in secondi)			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 c) descrivere la combinazione utilizzata
NOTE									
6 - Percentuale di chiamate in attesa di risposta	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 [N]			Metodo di misura a) / b)	Numero di campioni (solo per metodo b)		
	NOTE								
7 - Tempo di risposta del servizio al cliente	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 [N]			Metodo di misura a) / b)	Numero di campioni (solo per metodo b)		
	NOTE								
8 - Tempo di risposta del servizio al cliente (con il numero verde)	a) (servizi di consultazione esteri)	tempo medio di risposta (misura in secondi)	percentuale di chiamate in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi [N]			Metodo di misura a) / b)	Numero di campioni (solo per metodo b)		Prezzi applicati o indicio nella pagina web di pubblicazione dei prezzi
	NOTE								
9 - Percentuale di chiamate in attesa di risposta (telefonata pubblica)	a) (telefonata pubblica)	Percentuale di chiamate pubbliche per le quali il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi [N]				Metodo di misura a) / b)	Numero di campioni (solo per metodo b)		
	NOTE								
10 - Percentuale di chiamate in attesa di risposta (servizi diretti e servizi indiretti) operatori che forniscono fatturazione per chiamate verso servizi a pagamento offerti da soggetti terzi rispetto all'operatore che emette la fattura, su nomenclature assegnate ad altri operatori	a) (servizi diretti e servizi indiretti) operatori che forniscono fatturazione per chiamate verso servizi a pagamento offerti da soggetti terzi rispetto all'operatore che emette la fattura, su nomenclature assegnate ad altri operatori	percentuale di fatture per cui l'utente ha avvertito dei reclami [N]							In caso vengano emesse fatture anche per servizi di telefonia fissa e mobile post-pagati indicare la percentuale di fatture di questo tipo rispetto al totale delle fatture emesse [N]
	b) (servizi diretti e servizi indiretti) operatori che NON forniscono fatturazione per chiamate verso servizi a pagamento offerti da soggetti terzi rispetto all'operatore che emette la fattura, su nomenclature assegnate ad altri operatori	percentuale di fatture per cui l'utente ha avvertito dei reclami [N]							
NOTE									
11 - Accuratezza della fatturazione	a) (servizi diretti ed indiretti)	percentuale di fatture contestate che sono risultate errate [N]							
	NOTE								
12 - Tempo di attivazione della chiamata "Per Selezionare"	a) (servizi indiretti in CPS)	T1 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di fornitura S11 è inferiore a 10 secondi (misura in giorni lavorativi)	T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di fornitura S12 è inferiore a 10 secondi (misura in giorni lavorativi)						
	NOTE								

Legenda  
 - Le caselle da riempire sono quelle con lo sfondo giallo (per le misure e le relative indicazioni obbligatorie) e quelle con sfondo ciano (per eventuali note)

	inizio orario	fine orario
mattina	M	09:30 - 13:00
	P	14:00 - 17:30
pomeriggio	M	09:30 - 13:00
	P	14:00 - 17:30

- 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, fare infine orario della mattina con il suo inizio e orario del pomeriggio.

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