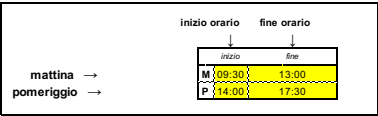


5 - Tempo di in	F	c) (servizio indiretto)	T1 = Tempo medio di instaurazione delle chiamate nazionali ***** [misura in secondi] N/D	T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di instaurazione tsT2 ***** [misura in secondi] N/D			Metodo di misura b / c / d	a /	Numero di campioni (solo per i metodi b, c, d)	In caso di utilizzo del metodo di misura d, descrivere la combinazione utilizzata	
		NOTE	:INDICATORE FACOLTATIVO								
		(servizi diretti ed indiretti)	tempo medio di risposta ***** [misura in secondi] 12	percentuale di chiamate in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi ***** [%] 98			Metodo di misura b	a /	Numero di campioni (solo per metodo b)		
6 - Tempi di risposta dei servizi tramite operatore	Obbligatorio	NOTE	:								
		(servizi diretti ed indiretti)	tempo medio di risposta ***** [misura in secondi] 8	percentuale di chiamate in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi ***** [%] 99			Metodo di misura b	a /	Numero di campioni (solo per metodo b)		
		NOTE	:								
7 - Tempi di risposta dei servizi di assistenza clienti tramite operatore	FACOLTATIVO	(servizi diretti ed indiretti)	tempo medio di risposta ***** [misura in secondi] 8	percentuale di chiamate in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi ***** [%] 99			Metodo di misura b	a /	Numero di campioni (solo per metodo b)		
		NOTE	:INDICATORE FACOLTATIVO								
		(servizi diretti ed indiretti)	tempo medio di risposta ***** [misura in secondi] N/A	percentuale di chiamate in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi ***** [%] N/A			Metodo di misura b	a /	Numero di campioni (solo per metodo b)	Prezzi applicati o indirizzo della pagina web di pubblicazione dei prezzi	
8 - Tempi di risposta dei servizi di consultazione elenchi	Obbligatorio	NOTE	:SERVIZIO NON EROGATO								
		(servizi di consultazione elenchi)	tempo medio di risposta ***** [misura in secondi] N/A	percentuale di chiamate in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi ***** [%] N/A			Metodo di misura b	a /	Numero di campioni (solo per metodo b)		
		NOTE	:SERVIZIO NON EROGATO								
9 - Percentuale di telefoni pubblici a pagamento (a monete e schede) in servizio	Obbligatorio	(telefonia pubblica)	Percentuale di telefoni pubblici perfettamente funzionanti ***** [%] N/A				Metodo di misura b	a /	Numero di campioni (solo per metodo b)		
		NOTE	:SERVIZIO NON EROGATO								
10 - Fatture contestate	Obbligatorio	(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 ***** [%] 0.06%				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/A				
		(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/A				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/A				
		NOTE	:								
11 - Accuratezza della fatturazione	Obbligatorio	(servizi diretti ed indiretti)	percentuale di fatturazioni contestate che sono risultate errate ***** [%] 0.01%								
		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 ***** [misura in giorni solari] N/A	T2 = Tempo per cui nel 99% dei casi si ha che il tempo di fornitura tsT2 ***** [misura in giorni solari] N/A							
		NOTE	:SERVIZIO NON EROGATO								

Legenda

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