

OPERATORE:	MIOMDIRIZZO SRL
	VIA ENRICO FERMI, 11/A - 37135 VERONA
PERIODO DI RILEVAZIONE DEI DATI:	2021 - SEMESTRE 1

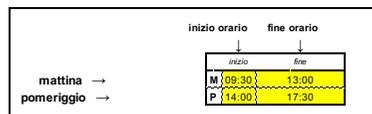
DENOM. INDICATORE / SERVIZIO CUI SI APPLICA	MISURE	INDICAZIONI OBBLIGATORIE							
		Orario per prendere gli ordini dal Lunedì al Venerdì	Orario per prendere gli ordini il sabato	Orario per prendere gli ordini la domenica					
1 - Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale	a) (servizio diretto con proprie strutture)	T1 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di fornitura tsT1 ***** [misura in giorni solar]	T2 = Tempo per cui nel 99% dei casi si ha che il tempo di fornitura tsT2 ***** [misura in giorni solar]	T3 = Tempo di allacciamento contrattualmente previsto [standard specific] ***** [misura in giorni solar]	Percentuale di casi per cui l'allacciamento è eseguito entro la data concordata con il cliente ***** [%]	inizio fine	inizio fine	inizio fine	Accuratezza negli appuntamenti (opzionale)
		13	22	30	95	M: 09:00 12:30 P: 13:30 18:00	M: : : P: : :	M: : : P: : :	
	b) (servizio diretto con strutture di altri operatori)	T1 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di fornitura tsT1 ***** [misura in giorni solar]	T2 = Tempo per cui nel 99% dei casi si ha che il tempo di fornitura tsT2 ***** [misura in giorni solar]	T3 = Tempo di allacciamento contrattualmente previsto [standard specific] ***** [misura in giorni solar]	Percentuale di casi per cui l'allacciamento è eseguito entro il tempo massimo contrattualmente previsto ***** [%]	inizio fine	inizio fine	inizio fine	Accuratezza negli appuntamenti (opzionale)
		14	23	30	94	M: 09:00 12:30 P: 13:30 18:00	M: : : P: : :	M: : : P: : :	
NOTE		T3 = 30 giorni a partire dalla data di attivazione del servizio di connettività							
2 - Tasso di malfunzionamento per linea di accesso	a) (servizio diretto con proprie strutture)	Tasso di malfunzionamento ***** [%]							
		10,44							
	b) (servizio diretto con strutture di altri operatori)	Tasso di malfunzionamento ***** [%]							
		4,11							
c) (servizio indiretto in modalità CPS)	Tasso di malfunzionamento ***** [%]								
	N/A								
NOTE		2.c servizio non erogato							
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 tsT1 ***** [misura in ore]	T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di riparazione tsT2 ***** [misura in ore]	T3 = Tempo di riparazione contrattualmente previsto [standard specific] ***** [misura in ore]	Percentuale dei casi in cui il tempo di riparazione tsT3 ***** [%]	inizio fine	inizio fine	inizio fine	Accuratezza negli appuntamenti (opzionale)
		3	18	120	100	M: 09:00 12:30 P: 13:30 18:00	M: : : P: : :	M: : : P: : :	
	b) (servizio diretto con strutture di altri operatori)	T1 = Tempo per cui nel 80% dei casi si ha che il tempo di riparazione tsT1 ***** [misura in ore]	T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di riparazione tsT2 ***** [misura in ore]	T3 = Tempo di riparazione contrattualmente previsto [standard specific] ***** [misura in ore]	Percentuale dei casi in cui il tempo di riparazione tsT3 ***** [%]	inizio fine	inizio fine	inizio fine	Accuratezza negli appuntamenti (opzionale)
		3	16	120	100	M: 09:00 12:30 P: 13:30 18:00	M: : : P: : :	M: : : P: : :	
c) (servizio indiretto in modalità CPS)	T1 = Tempo per cui nel 80% dei casi si ha che il tempo di riparazione tsT1 ***** [misura in ore]	T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di riparazione tsT2 ***** [misura in ore]	T3 = Tempo di riparazione contrattualmente previsto [standard specific] ***** [misura in ore]	Percentuale dei casi in cui il tempo di riparazione tsT3 ***** [%]	inizio fine	inizio fine	inizio fine	Accuratezza negli appuntamenti (opzionale)	
	N/A	N/A	N/A	N/A	M: : : P: : :	M: : : P: : :	M: : : P: : :		
NOTE		3.c servizio non erogato							
4 - Percentuale di chiamate a vuoto	a) (servizio diretto con proprie strutture)	P1 = Percentuale di chiamate a vuoto dirette a numeri nazionali ***** [%]				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	
		N/D							
	b) (servizio diretto con strutture di altri operatori)	P1 = Percentuale di chiamate a vuoto dirette a numeri nazionali ***** [%]					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
		N/D							
c) (servizio indiretto)	P1 = Percentuale di chiamate a vuoto dirette a numeri nazionali ***** [%]					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	
	N/D								
NOTE		INDICATORE FACOLTATIVO							
5 - Tasso 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 tsT2 ***** [misura in secondi]			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	
		N/D	N/D						
b) (servizio diretto con strutture di altri operatori)	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 tsT2 ***** [misura in secondi]			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	
		N/D	N/D						

5 - Tempo di in	F	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 tsT2 ***** [misura in secondi]		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	
			N/D	N/D						
NOTE										
6 - Tempi di risposta dei servizi tramite operatore	Obbligatorio	(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 b	a /	Numero di campioni (solo per metodo b)		
			12	98		b		100		
NOTE										
7 - Tempi di risposta dei servizi di assistenza clienti tramite operatore	FACOLTATIVO	(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 b	a /	Numero di campioni (solo per metodo b)		
			N/D	N/D						
NOTE										
8 - Tempi di risposta dei servizi di consultazione elenchi	Obbligatorio	(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 ***** [%]		Metodo di misura b	a /	Numero di campioni (solo per metodo b)	Prezzi applicati o indirizzo della pagina web di pubblicazione dei prezzi	
			N/A	N/A						
NOTE										
9 - Percentuale di telefoni pubblici a pagamento (a monete e schede) in servizio	Obbligatorio	(telefonia pubblica)	Percentuale di telefoni pubblici perfettamente funzionanti ***** [%]			Metodo di misura b	a /	Numero di campioni (solo per metodo b)		
			N/A							
NOTE										
10 - Fatture contestate	Obbligatorio - (FACOLTATIVO per l'anno 2005)	(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 ***** [%]		
		0.02%				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 ***** [%]					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					N/A		
NOTE										
11 - Accuratezza delle fatturazioni	Obbligatorio	(servizi diretti ed indiretti)	percentuale di fatturazioni contestate che sono risultate errate ***** [%]							
			0.01%							
NOTE										
12 - Tempo di fornitura della Carta 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]	T2 = Tempo per cui nel 99% dei casi si ha che il tempo di fornitura tsT2 ***** [misura in giorni solari]						
			N/A	N/A						
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