OPERATORE:	TELETU SPA
PERIODO DI RILEVAZIONE DEI DATI:	ANNUALE 2013 - RESOCONTO SERVIZIO VOCE

DENOM. INDICATORE / SERVIZIO CUI SI APPLICA		MISURE				INDICAZIONI OBBLIGATORIE				
dell'allacciamento iniziale		a) (servizio diretto con proprie strutture)	T1 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di fornitura t≤T1 ***** [misura in giorni solari]	T2 = Tempo per cui nel 99% dei casi si ha che il tempo di fornitura t≤T2 ***** [misura in giorni solari]	T3 = Tempo di allacciamento contrattualmente previsto [standard specifico] ****** [misura in giomi solari]	cui l'allacciamento è	Orario per prendere gli ordini dal Lunedi al Venerdi inizio fine	gli ordini il sabato inizio fine	gii ordini la domenica inizio fine	Accuratezza negli appuntamenti (opzionale)
E	l ĕ l						P	P	Р	
di fornitura	Obbligatorio	b) (servizio diretto con strutture di altri operatori)	T1 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di fornitura t≤T1 ****** [misura in giorni solari]	T2 = Tempo per cui nel 99% dei casi si ha che il tempo di fornitura t≤T2 ****** [misura in giorni solari]	T3 = Tempo di allacciamento contrattualmente previsto [standard specifico] ***** [misura in giomi solari]	eseguito entro il tempo	Orario per prendere gli ordini dal Lunedì al Venerdì	gli ordini il sabato inizio fine	gli ordini la domenica inizio fine	Accuratezza negli appuntamenti (opzionale)
Гетро									M 07:30 13:00	
1 :			49	72	45	94%	P 13:00 23:30	P 13:00 23:30	P 13:00 23:30	
	1	NOTE								
to per linea	Obbligatorio	a) (servizio diretto con proprie strutture)	Tasso di malfunzionamento ***** 							
Tasso di malfunzionamento di accesso		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			
2 -		NOTE								

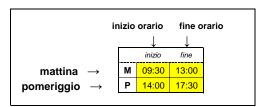
DENOM, INDICATORE / SERVIZIO CUI SI APPLICA			MISURE					INDICAZIONI OBBLIGATORIE					
DEITO.	I	MIGHE / GERTIEIG GOLOFAL I EIGH	T1 = Tempo per cui nel	T2 = Tempo per cui nel	T3 = Tempo di	Percentuale dei casi in	Orano per prend		o per pren		rano per p	rendere	Accuratezza
-ia		a)		95% dei casi si ha che il	riparazione	cui il tempo di riparazione	ali ordini dal Lun		rdini il cah	ato no	ali ordir inizio	ni la <i>fine</i>	negli
		(servizio diretto con proprie strutture)			contrattualmente previsto	· ·	M 08:00 13:		08:00 13	:00 I	/I 08:00		appuntamenti
e		(Servizio diretto con proprie strutture)	78	135	720	99.80%	P 13:00 23:		13:00 23		13:00		appuntamenti
azior	١ ۾ ١		T1 = Tempo per cui nel	T2 = Tempo per cui nel	T3 = Tempo di	/	Orario per prend	· · · · · · · · ·					Accuratezza
<u> </u>	Ĕ	b)		95% dei casi si ha che il	riparazione	cui il tempo di riparazione				ne	inizio	fine	negli
ripar	atc	(servizio diretto con strutture di altri			contrattualmente previsto	t≤T3	M 08:00 13:	.00 M	08:00 13	·00 I	/ 08:00	13:00	appuntamenti
mpo di riparazion malfunzionamenti	Obbligatorio	operatori)	250	411	720	98,24%	P 13:00 23:		13:00 23	:00	13:00	23:00	арраналини
ξ°	걸		T1 = Tempo per cui nel	T2 = Tempo per cui nel	T3 = Tempo di	Percentuale dei casi in	Crance prend	icit oran	o per pre ri	icie c	rano per p	rendere	Accuratezza
ا ق اعد	١٠	c)	80% dei casi si ha che il	95% dei casi si ha che il	riparazione	cui il tempo di riparazione	ali ordini dal l un	nedì nlin	inizio f	ne ne	ali ordir inizio	ni la fine	negli
<u> </u> = -		(servizio indiretto in modalità CPS)			contrattualmente previsto	t≤T3	M 08:00 13:	.00 M	08:00 13	·00 I			appuntamenti
 E		(P 13:00 23:						
.,	ļţ	NOTE	*		* <i></i>			· · · · · · · · ·					
		NOTE	P1 = Percentuale di		ı		I	1			In caso di	utilizzo	
		a) (servizio diretto con proprie strutture)	chiamate a vuoto dirette a					Num	Numero di campioni		del meto		
			numeri nazionali				Metodo di misu		per i meto		isura d. de		
o t o			****				a/b/c/d	(00,0	c, d)				
Š			[%]								la combina		
> =											11IUL223	414	
Ę	1		P1 = Percentuale di								In caso di	utilizzo	
amate	8	b) (servizio diretto con strutture di altri operatori)	chiamate a vuoto dirette a				Metodo di misu	Numero di campion		oioni	del meto	do di	
<u>.</u>	ΙĘ		numeri nazionali					(solo	(solo per i metodi b,		isura d, de		
chi	I ĕ.		****				a/b/c/d	b/c/d (c, d)			la combina		
ġ	ᅵᅥ		<i>[%</i>]								utilizza		
ntuale	АСОГТАПУО												
뒽	F.		P1 = Percentuale di								In caso di	utilizzo	
Percel			chiamate a vuoto dirette a				Metodo di misu	ıra I	Numero di campioni		del meto	do di	
		с)	numeri nazionali				a/b/c/d	(solo	per i meto	dib, n	isura d, de	escrivere	
		(servizio indiretto)	****				u, 2, 0, u		c, d)		la combina	azione	
4			[%]								utilizza	ata	
				L	l <i></i>								
		NOTE											

DENOM. INDICATORE / SERVIZIO CUI SI APPLICA			MISURE				INDICAZIONI OBBLIGATORIE			
DENOW.	טוטאוו	ATORE / SERVIZIO CUI SI AFPLICA		T2 = Tempo per cui nel	UNE		INDICAZIONI OBI	In caso di utilizzo		
5 - Tempo di instaurazione della chiamata	FACOLTATIVO	a) (servizio diretto con proprie strutture)	T1 = Tempo medio di instaurazione delle chiamate nazionali ***** [misura in secondi]	95% dei casi si ha che il tempo di instaurazione t≤T2 ***** Imisura in secondil		Metodo di misura a / b / c / d	Numero di campioni (solo per i metodi b, c, d)	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 ****** [misura in secondi]	T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di instaurazione t≤T2 ******		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		
	L	c) (servizio indiretto)	T1 = Tempo medio di instaurazione delle chiamate nazionali ***** [misura in secondi]	12 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di instaurazione t≤T2 ***** [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 d, descrivere la combinazione utilizzata		
	Ţ	NOTE	·					· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·		
5 - 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 a / b	Numero di campioni (solo per metodo b)			
6 - J	<u> </u>	NOTE				_ <i></i>	_ <mark></mark>			
7 - Tempi di risposta dei servizi di assistenza clienti tramite operatore	COLTATIVO	(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 a / b	Numero di campioni (solo per metodo b)			
d dass	Ϋ́	NOTE								
Tempi di risposta 7 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 a / b	Numero di campioni (solo per metodo b)	Prezzi applicati o indirizzo della pagina web di pubblicazione dei prezzi		
R-8	_	NOTE								

DENOM	DENOM. INDICATORE / SERVIZIO CUI SI APPLICA			INDICAZIONI OBBLIGATORIE					
9 - Percentuale di telefoni pubblici a pagamento (a monete e schede)	Obbligatorio	(telefonia pubblica) NOTE	Percentuale di telefoni pubblici perfettamente funzionanti ************************************			Metodo di misura a / b	Numero di campioni (solo per metodo b)		
contestate	(FACOLTATIVO 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 ****** [%] 0,91%			In caso vengano emesse fatture uniche per servizi di telefonia fissa e mobili post-pagatiindicate_la			
atture c	Obbligatorio - per l'anno	(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			
11 - Accuratezza delle fatturazione	Obbligatorio	(servizi diretti ed indiretti) NOTE	percentuale di fatturazioni contestate che sono risultate errate		 				
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 t≤T1 ****** !misura in aiomi.solati! 8	T2 = Tempo per cui nel 99% dei casi si ha che il tempo di fornitura t≤T2 ***** Imisura in giorni solaril. 21					
		NOTE							

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