

|            |   |
|------------|---|
| OPERATORE: | <b>PANSERVICE S.A.S. DI F. CUSEO &amp; C.</b> |
|------------|---|

|                                  |                  |
|----------------------------------|------------------|
| PERIODO DI RILEVAZIONE DEI DATI: | <b>Anno 2011</b> |
|----------------------------------|------------------|

| DENOM. INDICATORE / SERVIZIO CUI SI APPLICA            |  | MISURE   |  |   |  | INDICAZIONI OBBLIGATORIE  |   |   |      |  |  |      |  |  |      |  |  |
|--|--|--|--|---|--|---|---|---|------|--|--|------|--|--|------|--|--|
| 1 - Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale     | Obbligatorio   | a) (servizio diretto con proprie strutture)  | T1 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di fornitura $t \leq T1$ [misura in giorni solari]  | T2 = Tempo per cui nel 99% dei casi si ha che il tempo di fornitura $t \leq T2$ [misura in giorni solari] | T3 = Tempo di allacciamento contrattualmente previsto [standard specifico] [misura in giorni solari] | Percentuale di casi per cui l'allacciamento è eseguito entro la data concordata con il cliente [%]          | Orario per prendere gli ordini dal Lunedì al Venerdì                |   |      | Orario per prendere gli ordini il sabato |  |      | Orario per prendere gli ordini la domenica |  |      | Accuratezza negli appuntamenti (opzionale) |  |
|  |  |  |  |   |  |   | inizio  | fine  |      | inizio                                   | fine                                     |      | inizio                                     | fine                                       |      |  |  |
|  |  | n.a.   | n.a.   | n.a.  | n.a.   | n.a.  | M   | n.a.  | n.a. | M  | n.a.                                     | n.a. | M  | n.a.                                       | n.a. | n.a.                                       |  |
|  |  | P  | n.a.   | n.a.  | P  | n.a.  | n.a.  | P   | n.a. | n.a.                                     | P  | n.a. | n.a.                                       | n.a.                                       | n.a. | n.a.                                       |  |
| b) (servizio diretto con strutture di altri operatori) |  |  | T1 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di fornitura $t \leq T1$ [misura in giorni solari]  | T2 = Tempo per cui nel 99% dei casi si ha che il tempo di fornitura $t \leq T2$ [misura in giorni solari] | T3 = Tempo di allacciamento contrattualmente previsto [standard specifico] [misura in giorni solari] | Percentuale di casi per cui l'allacciamento è eseguito entro il tempo massimo contrattualmente previsto [%] | Orario per prendere gli ordini dal Lunedì al Venerdì                |   |      | Orario per prendere gli ordini il sabato |  |      | Orario per prendere gli ordini la domenica |  |      | Accuratezza negli appuntamenti (opzionale) |  |
|  |  |  |  |   |  |   | inizio  | fine  |      | inizio                                   | fine                                     |      | inizio                                     | fine                                       |      |  |  |
|  |  | 15   | 15   | 30  | 100  | M   | 9:00  | 13:00   | M    | -  | -  | M    | -  | -  | n.a. |  |  |
|  |  | P  | 14:00  | 18:00   | P  | -   | -   | P   | -    | -  | P  | -    | -  | n.a.                                       | n.a. |  |  |
| NOTE   |  | L'azienda non fornisce servizi tramite proprie infrastrutture e non fornisce servizi di accuratezza standard per gli appuntamenti. |  |   |  |   |   |   |      |  |  |      |  |  |      |  |  |
| 2 - Tasso di malfunzionamento per linea di accesso     | Obbligatorio   | a) (servizio diretto con proprie strutture)  | Tasso di malfunzionamento [%]<br>n.a.  | n.a.  | n.a.   | n.a.  | n.a.  | n.a.  | n.a. | n.a.                                     | n.a.                                     | n.a. | n.a.                                       | n.a.                                       | n.a. | n.a.                                       |  |
|  |  | b) (servizio diretto con strutture di altri operatori)   | Tasso di malfunzionamento [%]<br>0   | -   | -  | -   | -   | -   | -    | -  | -  | -    | -  | -  | -    | -  | -  |
|  |  | c) (servizio indiretto in modalità CPS)  | Tasso di malfunzionamento [%]<br>n.a.  | n.a.  | n.a.   | n.a.  | n.a.  | Il numeratore si riferisce solo al numero di segnalazioni guasti in CPS [Si/No]<br>n.a. | n.a. | n.a.                                     | n.a.                                     | n.a. | n.a.                                       | n.a.                                       | n.a. | n.a.                                       | n.a.                                       |
|  | NOTE   |  | L'azienda non fornisce servizi tramite proprie infrastrutture né servizi di Carrier Pre-Selection. Tasso di guasto nullo dovuto all'esiguo numero di clienti attivi. |   |  |   |   |   |      |  |  |      |  |  |      |  |  |
| Tempo di riparazione dei malfunzionamenti              | Obbligatorio   | a) (servizio diretto con proprie strutture)  | T1 = Tempo per cui nel 80% dei casi si ha che il tempo di riparazione $t \leq T1$ [misura in ore]  | T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di riparazione $t \leq T2$ [misura in ore]         | T3 = Tempo di riparazione contrattualmente previsto (standard specifico) [misura in ore]             | Percentuale dei casi in cui il tempo di riparazione $t \leq T3$ [%]   | Orario per prendere gli ordini dal Lunedì al Venerdì                |   |      | Orario per prendere gli ordini il sabato |  |      | Orario per prendere gli ordini la domenica |  |      | Accuratezza negli appuntamenti (opzionale) |  |
|  |  |  |  |   |  |   | inizio  | fine  |      | inizio                                   | fine                                     |      | inizio                                     | fine                                       |      |  |  |
|  |  |  | n.a.   | n.a.  | n.a.   | n.a.  | n.a.  | M   | n.a. | n.a.                                     | M  | n.a. | n.a.                                       | M  | n.a. | n.a.                                       | n.a.                                       |
|  |  | P  | n.a.   | n.a.  | P  | n.a.  | n.a.  | P   | n.a. | n.a.                                     | P  | n.a. | n.a.                                       | P  | n.a. | n.a.                                       |  |
|  | b) (servizio diretto con strutture di altri operatori) |  |  | T1 = Tempo per cui nel 80% dei casi si ha che il tempo di riparazione $t \leq T1$ [misura in ore]         | T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di riparazione $t \leq T2$ [misura in ore]    | T3 = Tempo di riparazione contrattualmente previsto (standard specifico) [misura in ore]                    | Percentuale dei casi in cui il tempo di riparazione $t \leq T3$ [%] | Orario per prendere gli ordini dal Lunedì al Venerdì                                    |      |  | Orario per prendere gli ordini il sabato |      |  | Orario per prendere gli ordini la domenica |      |  | Accuratezza negli appuntamenti (opzionale) |
|  |  |  |  |   |  |   |   | inizio  | fine |  | inizio                                   | fine |  | inizio                                     | fine |  |  |
|  |  | n.a.   | n.a.   | 168   | n.a.   | M   | 9:00  | 13:00   | M    | -  | -  | M    | -  | -  | n.a. |  |  |
|  | P  | 14:00  | 18:00  | P   | -  | -   | P   | -   | -    | P  | -  | -    | n.a.                                       | n.a.                                       |      |  |  |
| c) (servizio indiretto in modalità CPS)                |  |  | T1 = Tempo per cui nel 80% dei casi si ha che il tempo di riparazione $t \leq T1$  | T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di riparazione $t \leq T2$ [misura in ore]         | T3 = Tempo di riparazione contrattualmente previsto (standard specifico) [misura in ore]             | Percentuale dei casi in cui il tempo di riparazione $t \leq T3$ [%]   | Orario per prendere gli ordini dal Lunedì al Venerdì                |   |      | Orario per prendere gli ordini il sabato |  |      | Orario per prendere gli ordini la domenica |  |      | Accuratezza negli appuntamenti (opzionale) |  |
|  |  |  |  |   |  |   | inizio  | fine  |      | inizio                                   | fine                                     |      | inizio                                     | fine                                       |      |  |  |

| 3 -   |              | [misura in ore]  | in ore]  | in ore]  |      | M | n.a.                           | n.a. | M  | n.a. | n.a.  | M | n.a. | n.a. |      |  |
|---|--------------|--|--|--|------|---|--------------------------------|------|--|------|---|---|------|------|------|--|
|   |              | n.a.   | n.a.   | n.a.   | n.a. | P | n.a.                           | n.a. | P  | n.a. | n.a.  | P | n.a. | n.a. | n.a. |  |
|   |              | NOTE   | L'azienda non fornisce servizi tramite proprie infrastrutture né servizi di Carrier Pre-Selection. L'azienda non fornisce servizi di accuratezza degli appuntamenti. |  |      |   |                                |      |  |      |   |   |      |      |      |  |
| 4 - Percentuale di chiamate a vuoto                                       | FACOLTATIVO  | a) (servizio diretto con proprie strutture)            | P1 = Percentuale di chiamate a vuoto dirette a numeri nazionali [%]  | -  | -    | - | 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 | - |      |      |      |  |
|   |              | b) (servizio diretto con strutture di altri operatori) | P1 = Percentuale di chiamate a vuoto dirette a numeri nazionali [%]  | -  | -    | - | 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 | - |      |      |      |  |
|   |              | c) (servizio indiretto)                                | P1 = Percentuale di chiamate a vuoto dirette a numeri nazionali [%]  | -  | -    | - | 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 | - |      |      |      |  |
|   |              | NOTE   | Indicatore facoltativo.  |  |      |   |                                |      |  |      |   |   |      |      |      |  |
| 5 - Tempo di instaurazione della chiamata                                 | FACOLTATIVO  | 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 a / 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 | - |      |      |      |  |
|   |              | 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 tsT2 [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 | - |      |      |      |  |
|   |              | 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 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 | - |      |      |      |  |
|   |              | NOTE   | Indicatore facoltativo.  |  |      |   |                                |      |  |      |   |   |      |      |      |  |
| 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 a / b         |      | Numero di campioni (solo per metodo b)         |      | -   | - |      |      |      |  |
|   |              | NOTE   | n.a.   | n.a.   |      |   | n.a.                           |      | n.a.   |      |   |   |      |      |      |  |
| 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 a / b         |      | Numero di campioni (solo per metodo b)         |      | -   | - |      |      |      |  |
|   |              | NOTE   | Indicatore facoltativo. I dati sono comunque disponibili nel resoconto relativo ai Call Center.  |  |      |   |                                |      |  |      |   |   |      |      |      |  |

|  |              |  |   |   |   |   |   |  |   |   |  |
|--|--------------|--|---|---|---|---|---|--|---|---|--|
| 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 a / b  | Numero di campioni (solo per metodo b) | Prezzi applicati o indirizzo della pagina web di pubblicazione dei prezzi | - |  |
|  |              |  | n.a.  | n.a.  |   |   | n.a.  | n.a.                                   | n.a.  |   |  |
|  |              | NOTE   | L'azienda non fornisce servizi di consultazione elenchi.  |   |   |   |   |  |   |   |  |
| 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 a / b  | Numero di campioni (solo per metodo b) | -   | - |  |
|  |              |  | n.a.  |   |   |   | n.a.  | n.a.                                   |   |   |  |
|  |              | NOTE   | L'azienda non fornisce telefoni pubblici a pagamento.   |   |   |   |   |  |   |   |  |
| 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 [%]  | -   | - | - | 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   |   |   |   | n.a.  |  |   |   |  |
|  |              | (servizi diretti e servizi indiretti) operatori che <b>NON</b> 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 [%] | -                                      | -   | - |  |
|  |              | NOTE   | L'azienda non offre servizi mobili e quindi non emette fatture uniche fisso/mobile; inoltre non fattura servizi a sovrapprezzo verso operatori che non forniscono fatturazione. |   |   |   |   |  |   |   |  |
| 11 - Accuratezza delle fatturazione  | Obbligatorio | (servizi diretti ed indiretti)   | percentuale di fatturazioni contestate che sono risultate errate [%]  | -   | - | - | -   | -                                      | -   | - |  |
|  |              |  | 0   |   |   |   |   |  |   |   |  |
|  |              | 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 $\leq T1$ [misura in giorni solari]   | T2 = Tempo per cui nel 99% dei casi si ha che il tempo di fornitura $\leq T2$ [misura in giorni solari] | - | - | -   | -                                      | -   | - |  |
|  |              |  | n.a.  | n.a.  |   |   |   |  |   |   |  |
|  |              | NOTE   | L'azienda non fornisce servizi di Carrier Pre-Selection.  |   |   |   |   |  |   |   |  |

**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**.

|                     |          | inizio orario | fine orario |
|---------------------|----------|---------------|-------------|
|                     |          | ↓             | ↓           |
|                     |          | <i>inizio</i> | <i>fine</i> |
| <b>mattina</b> →    | <b>M</b> | 9.30          | 13.00       |
| <b>pomeriggio</b> → | <b>P</b> | 14.00         | 17.30       |

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