

| | |
|------------|-----------------------------------------------|
| OPERATORE: | PANSERVICE S.A.S. DI F. CUSEO & C. |
|------------|-----------------------------------------------|

| | |
|----------------------------------|-------------------------|
| PERIODO DI RILEVAZIONE DEI DATI: | Il semestre 2014 |
|----------------------------------|-------------------------|

| DENOM. INDICATORE / SERVIZIO CUI SI APPLICA | | MISURE | | | | INDICAZIONI OBBLIGATORIE | | | | | | | | | | |
|----------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|------------------------------------------|--------------------------------------------|--------------------------------------------|--------------------------------------------|--------------------------------------------|------|------|------|
| 1 - Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale | Obbligatorio | a) (servizio diretto con proprie strutture) – ULL (Accesso diretto) – Comprende tempistiche per NP | 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) | | | |
| | | | 99 | 99 | 30 | 66,67 | M | 9:00 | 13:00 | M | - | - | | M | - | - |
| | | | | | | | P | 14:00 | 18:00 | P | - | - | P | - | - | 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) | | | | |
| n.a. | n.a. | n.a. | n.a. | M | n.a. | n.a. | M | n.a. | n.a. | M | 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 di telefonia vocale tramite infrastrutture di altri operatori 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 [%] | n.a. | n.a. | n.a. | n.a. | n.a. | n.a. | n.a. | n.a. | n.a. | n.a. | | | |
| | | 9,9 | | | | | | | | | | | | | | |
| | | b) (servizio diretto con strutture di altri operatori) | Tasso di malfunzionamento [%] | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | | | |
| | n.a. | | | | | | | | | | | | | | | |
| | c) (servizio indiretto in modalità CPS) | Tasso di malfunzionamento [%] | n.a. | n.a. | n.a. | n.a. | Il numeratore si riferisce solo al numero di segnalazioni guasti in CPS [Si/No] | n.a. | n.a. | n.a. | n.a. | n.a. | | | | |
| | n.a. | | | | | | n.a. | | | | | | | | | |
| NOTE | | L'azienda non fornisce servizi di telefonia vocale tramite infrastrutture di altri operatori né servizi di Carrier Pre-Selection. Tasso di guasto nullo dovuto all'esiguo numero di clienti attivi. | | | | | | | | | | | | | | |
| parazione 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) | | | |
| | | | 121 | 127 | 168 | 100 | M | 9:00 | 13:00 | M | - | - | | M | - | - |
| | | | | | | | P | 14:00 | 18:00 | P | - | - | P | - | - | |
| | 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) | | | | |
| n.a. | n.a. | n.a. | n.a. | M | n.a. | n.a. | M | n.a. | n.a. | M | n.a. | | n.a. | | | |
| | | | | | | P | n.a. | n.a. | P | n.a. | n.a. | P | n.a. | n.a. | | |

| 3 - Tempo di ri | c) (servizio indiretto in modalità CPS) | T1 = Tempo per cui nel 80% dei casi si ha che il tempo di riparazione $\leq T1$ [misura in ore] | T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di riparazione $\leq T2$ [misura in ore] | T3 = Tempo di riparazione contrattualmente previsto (standard specifico) [misura in ore] | Percentuale dei casi in cui il tempo di riparazione $\leq T3$ [%] | 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 | | inizio | | fine |
| | | M | n.a. | n.a. | M | n.a. | n.a. | M | n.a. | n.a. | M | n.a. | n.a. | n.a. | | |
| | NOTE | L'azienda non fornisce servizi tramite infrastrutture di altri operatori 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 $\leq T2$ [misura in secondi] | - | - | Metodo di misura / 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) | 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 $\leq T2$ [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 | | | - |
| | | 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 $\leq T2$ [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 | | | - |
| | 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. | L'azienda non fornisce servizi tramite operatore. | | | | | | | | | | | |

| | | | | | | | | | | |
|----------------------------------------------------------------------------------|--------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|---|---|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|---|
| 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 | - |
| | NOTE | n.a. | n.a. | 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) | - | - |
| | NOTE | n.a. | 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 [%] | - | - | - |
| | | (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 [%] | - | - | - |
| | NOTE | n.a. | 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 [%] | - | - | - | - | - | - | - |
| | | NOTE | 0 | | | | | | | |

| | | | | | | | | | | |
|-----------------------------------------------------|--------------|----------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|---|---|---|---|---|
| 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] | T2 = Tempo per cui nel 99% dei casi si ha che il tempo di fornitura tsT2 [misura in giorni solari] | - | - | - | - | - | - |
| | | NOTE | n.a. | n.a. | 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 |
|---------------------|----------|---------------|-------------|
| | | ↓ | ↓ |
| | | inizio | fine |
| mattina → | M | 9.30 | 13.00 |
| pomeriggio → | P | 14.00 | 17.30 |

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