

OPERATORE:	FASTWEB
------------	----------------

PERIODO DI RILEVAZIONE DEI DATI:	1° semestre 2016
----------------------------------	-------------------------

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+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 contrattualment e 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 <i>inizio</i> <i>fine</i>	Orario per prendere <i>inizio</i> <i>fine</i>	Orario per prendere <i>inizio</i> <i>fine</i>	Accuratezza negli appuntamenti (opzionale)	
		20	35	60	98,80	M 00:00 12:00	M 00:00 12:00	M			
	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 contrattualment e previsto [standard specifico] ***** [misura in giorni solari]	Percentuale di casi per cui l'allacciamento è eseguito entro il tempo massimo contrattualment e previsto ***** [%]	Orario per prendere <i>inizio</i> <i>fine</i>	Orario per prendere <i>inizio</i> <i>fine</i>	Orario per prendere <i>inizio</i> <i>fine</i>	Accuratezza negli appuntamenti (opzionale)		
		63,8	48,3	60	99,70	M 00:00 12:00	M 00:00 12:00	M			
NOTE											
li accesso	a) (servizio diretto con proprie strutture)	Tasso di malfunzionamento ***** [%]									
		8 semestrale									

2 - Tasso di malfunzionamento per linea c	Obbligatorio	<p>b) (servizio diretto con strutture di altri operatori)</p> <p>Tasso di malfunzionamento ***** [%]</p> <p>8 semestrale</p>												
		<p>c) (servizio indiretto in modalità CPS)</p> <p>Tasso di malfunzionamento ***** [%]</p>				Il numeratore si riferisce solo al numero di segnalazioni guasti in CPS ***** [Si/No]								
NOTE														
Tipo di riparazione dei malfunzionamenti	Obbligatorio	<p>a) (servizio diretto con proprie strutture)</p> <p>T1 = Tempo per cui nel 80% dei casi si ha che il tempo di riparazione t+T1 ***** [misura in ore]</p> <p>18</p>	<p>T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di riparazione t+T2 ***** [misura in ore]</p> <p>30</p>	<p>T3 = Tempo di riparazione contrattualmente previsto (standard specifico) ***** [misura in ore]</p> <p>72</p>	<p>Percentuale dei casi in cui il tempo di riparazione t+T3 ***** [%]</p> <p>100</p>	Orario per prendere		Orario per prendere		Orario per prendere		Accuratezza negli appuntamenti (opzionale)		
						<i>inizio</i>	<i>fine</i>	<i>inizio</i>	<i>fine</i>	<i>inizio</i>	<i>fine</i>			
		<p>b) (servizio diretto con strutture di altri operatori)</p> <p>T1 = Tempo per cui nel 80% dei casi si ha che il tempo di riparazione t+T1 ***** [misura in ore]</p> <p>24</p>	<p>T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di riparazione t+T2 ***** [misura in ore]</p> <p>34</p>	<p>T3 = Tempo di riparazione contrattualmente previsto (standard specifico) ***** [misura in ore]</p> <p>72</p>	<p>Percentuale dei casi in cui il tempo di riparazione t+T2 ***** [%]</p> <p>100</p>	Orario per prendere		Orario per prendere		Orario per prendere		Accuratezza negli appuntamenti (opzionale)		
						<i>inizio</i>	<i>fine</i>	<i>inizio</i>	<i>fine</i>	<i>inizio</i>	<i>fine</i>			
						M	00:00	12:00	M	00:00	12:00	M	00:00	12:00
						P	12:00	00:00	P	12:00	00:00	P	12:00	00:00

3 - Ter			T1 = Tempo per cui nel 80% dei casi si ha che il tempo di riparazione t+T1 ***** [misura in ore]	T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di riparazione t+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+T3 ***** [%]	Orario per prendere inizio fine	Orario per prendere inizio fine	Orario per prendere inizio fine	Accuratezza negli appuntamenti (opzionale)
							M 00:00 12:00	M 00:00 12:00	M 00:00 12:00	
							P 12:00 00:00	P 12:00 00:00	P 12:00 00:00	
NOTE										
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							
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 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
		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 ***** [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 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
		NOTE							

9 - pubblici		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 ***** [%]			
		(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									

11 - Accuratezza delle fatturazione	Obbligatorio	(servizi diretti ed indiretti)	percentuale di fatturazioni contestate che sono risultate errate ***** [%]							
		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 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]						
		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] con il prefisso M per la mattina e P per il pomeriggio. 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	09:30	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