

| | |
|----------------------------------|----------|
| OPERATORE: | Netvalue |
| | |
| PERIODO DI RILEVAZIONE DEI DATI: | 2014 |

| | |
|----------------------------------|----------|
| OPERATORE: | Netvalue |
| | |
| PERIODO DI RILEVAZIONE DEI DATI: | 2014 |

| DENOM. INDICATORE / SERVIZIO CUI SI APPLICA | | MISURE | | | | INDICAZIONI OBBLIGATORIE | | | | |
|---|----------------------------|--|---|---|--|-----------------------------------|---|---|---|--|
| 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 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 \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 | | | | | | | | |
| 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) | | |
| | | vedere campo note | vedere campo note | | | | | | | |
| | | NOTE | il servizio di assistenza viene prestato dalla struttura tecnica senza tempi di attesa | | | | | | | |
| 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 | | | | | | | | |

| DENOM. INDICATORE / SERVIZIO CUI SI APPLICA | | | MISURE | | | | INDICAZIONI OBBLIGATORIE | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|---|---|---|--|
| 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 | | | | | | |
| | 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 a / b | 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 ***** [%] | | | |
| | | | 0,54% | | | | | | | |
| | | (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 | | | | | | | | | |

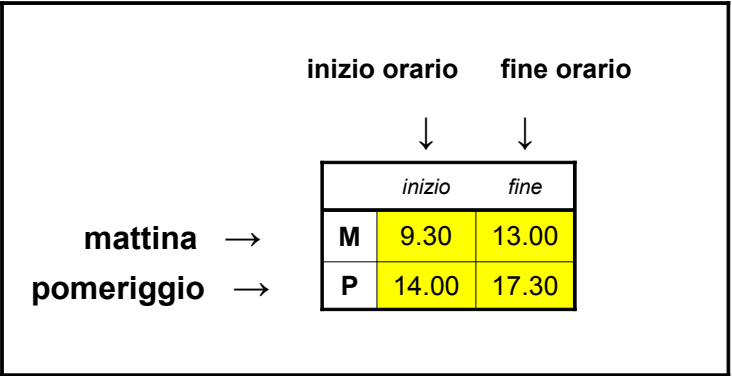
| | |
|----------------------------------|----------|
| OPERATORE: | Netvalue |
| | |
| PERIODO DI RILEVAZIONE DEI DATI: | 2014 |

| DENOM. INDICATORE / SERVIZIO CUI SI APPLICA | | MISURE | | | | INDICAZIONI OBBLIGATORIE | | | |
|---|--------------|--------------------------------|---|---|--|--------------------------|--|--|--|
| 11 - Accuratezza delle fatturazione | Obbligatorio | (servizi diretti ed indiretti) | percentuale di fatturazioni contestate che sono risultate errate ***** [%] | | | | | | |
| | | | 0,18% | | | | | | |
| | | 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] | | | | | |
| | | | 5 | 6 | | | | | |
| | | 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