

|            |                     |
|------------|---------------------|
| OPERATORE: | Sistemi H.S. S.p.a. |
|------------|---------------------|

|                                  |              |
|----------------------------------|--------------|
| PERIODO DI RILEVAZIONE DEI DATI: | Annuale 2015 |
|----------------------------------|--------------|

| DENOM. INDICATORE / SERVIZIO CUI SI APPLICA        |   | MISURE  |   |   |   | INDICAZIONI OBBLIGATORIE   |   |   |   |  |  |  |
|--|---|---|---|---|---|--|---|---|---|--|--|--|
| 1 - Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale | Obbligatorio  | a)<br>(servizio diretto con proprie strutture)  | T1 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di fornitura $t \leq T1$<br>*****<br>[misura in giorni solari] | T2 = Tempo per cui nel 99% dei casi si ha che il tempo di fornitura $t \leq T2$<br>*****<br>[misura in giorni solari] | T3 = Tempo di allacciamento contrattualmente previsto [standard specifico]<br>*****<br>[misura in giorni solari]        | Percentuale di casi per cui l'allacciamento è eseguito entro la data concordata con il cliente<br>*****<br>[%] | Orario per prendere gli ordini dal Lunedì al Venerdì<br><br>inizio fine                     | Orario per prendere gli ordini il sabato<br><br>inizio fine   | Orario per prendere gli ordini la domenica<br><br>inizio fine | Accuratezza negli appuntamenti (opzionale) |  |  |
|  |   | M   |   |   |   |  | M   |   |   | M  |  |  |
|  | P   |   |   |   |   |  | P   |   |   | P  |  |  |
|  | b)<br>(servizio diretto con strutture di altri operatori) | T1 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di fornitura $t \leq T1$<br>*****<br>[misura in giorni solari] | T2 = Tempo per cui nel 99% dei casi si ha che il tempo di fornitura $t \leq T2$<br>*****<br>[misura in giorni solari] | T3 = Tempo di allacciamento contrattualmente previsto [standard specifico]<br>*****<br>[misura in giorni solari]      | Percentuale di casi per cui l'allacciamento è eseguito entro il tempo massimo contrattualmente previsto<br>*****<br>[%] | Orario per prendere gli ordini dal Lunedì al Venerdì<br><br>inizio fine  | Orario per prendere gli ordini il sabato<br><br>inizio fine                                 | Orario per prendere gli ordini la domenica<br><br>inizio fine | Accuratezza negli appuntamenti (opzionale)                    |  |  |  |
| M  | 08:30   | 12:30   |   |   | M   |  |   | M   |   |  |  |  |
| P  | 13:30   | 17:30   |   |   | P   |  |   | P   |   |  |  |  |
| NOTE   |   | 28  | 31  | 120   | 100   |  |   |   |   |  |  |  |
| 2 - Tasso di malfunzionamento per linea di accesso | Obbligatorio  | a)<br>(servizio diretto con proprie strutture)  | Tasso di malfunzionamento<br>*****<br>[%]   |   |   |  |   |   |   |  |  |  |
|  |   | b)<br>(servizio diretto con strutture di altri operatori)   | Tasso di malfunzionamento<br>*****<br>[%]   |   |   |  |   |   |   |  |  |  |
|  |   | 3,82  |   |   |   |  |   |   |   |  |  |  |
|  | c)<br>(servizio indiretto in modalità CPS)                | Tasso di malfunzionamento<br>*****<br>[%]   |   |   |   |  | Il numeratore si riferisce solo al numero di segnalazioni guasti in CPS<br>*****<br>[Si/No] |   |   |  |  |  |
|  | N/A   |   |   |   |   |  |   |   |   |  |  |  |
| NOTE   |   |   |   |   |   |  |   |   |   |  |  |  |

|            |                     |
|------------|---------------------|
| OPERATORE: | Sistemi H.S. S.p.a. |
|------------|---------------------|

|                                  |              |
|----------------------------------|--------------|
| PERIODO DI RILEVAZIONE DEI DATI: | Annuale 2015 |
|----------------------------------|--------------|

| DENOM. INDICATORE / SERVIZIO CUI SI APPLICA   |   | MISURE  |   |   |  | INDICAZIONI OBBLIGATORIE  |   |   |   |  |  |
|---|---|---|---|---|--|---|---|---|---|--|--|
| 3 - Tempo di riparazione dei malfunzionamenti | Obbligatorio  | a)<br>(servizio diretto con proprie strutture)  | T1 = Tempo per cui nel 80% dei casi si ha che il tempo di riparazione $t \leq T1$<br>*****<br>[misura in ore] | T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di riparazione $t \leq T2$<br>*****<br>[misura in ore] | T3 = Tempo di riparazione contrattualmente previsto (standard specifico)<br>*****<br>[misura in ore] | Percentuale dei casi in cui il tempo di riparazione $t \leq T3$<br>*****<br>[%] | Orario per prendere gli ordini dal Lunedì al Venerdì<br><br>inizio fine | Orario per prendere gli ordini il sabato<br><br>inizio fine   | Orario per prendere gli ordini la domenica<br><br>inizio fine                     | Accuratezza negli appuntamenti (opzionale) |  |
|   |   | M   |   |   |  |   |   |   |   |  |  |
|   |   | P   |   |   |  |   |   |   |   |  |  |
|   | b)<br>(servizio diretto con strutture di altri operatori) | T1 = Tempo per cui nel 80% dei casi si ha che il tempo di riparazione $t \leq T1$<br>*****<br>[misura in ore] | T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di riparazione $t \leq T2$<br>*****<br>[misura in ore] | T3 = Tempo di riparazione contrattualmente previsto (standard specifico)<br>*****<br>[misura in ore]          | Percentuale dei casi in cui il tempo di riparazione $t \leq T3$<br>*****<br>[%]                      | Orario per prendere gli ordini dal Lunedì al Venerdì<br><br>inizio fine         | Orario per prendere gli ordini il sabato<br><br>inizio fine             | Orario per prendere gli ordini la domenica<br><br>inizio fine | Accuratezza negli appuntamenti (opzionale)  |  |  |
|   |   | M   | 08:30   | 12:30   |  |   |   |   |   |  |  |
|   |   | P   | 13:30   | 17:30   |  |   |   |   |   |  |  |
|   | c)<br>(servizio indiretto in modalità CPS)                | T1 = Tempo per cui nel 80% dei casi si ha che il tempo di riparazione $t \leq T1$<br>*****<br>[misura in ore] | T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di riparazione $t \leq T2$<br>*****<br>[misura in ore] | T3 = Tempo di riparazione contrattualmente previsto (standard specifico)<br>*****<br>[misura in ore]          | Percentuale dei casi in cui il tempo di riparazione $t \leq T3$<br>*****<br>[%]                      | Orario per prendere gli ordini dal Lunedì al Venerdì<br><br>inizio fine         | Orario per prendere gli ordini il sabato<br><br>inizio fine             | Orario per prendere gli ordini la domenica<br><br>inizio fine | Accuratezza negli appuntamenti (opzionale)  |  |  |
|   |   | M   |   |   |  |   |   |   |   |  |  |
|   |   | P   |   |   |  |   |   |   |   |  |  |
| NOTE  |   |   |   |   |  |   |   |   |   |  |  |
| 4 - Percentuale di chiamate a vuoto           | FACOLTATIVO   | a)<br>(servizio diretto con proprie strutture)  | P1 = Percentuale di chiamate a vuoto dirette a numeri nazionali<br>*****<br>[%]                               |   |  |   | 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)<br>(servizio diretto con strutture di altri operatori)   | P1 = Percentuale di chiamate a vuoto dirette a numeri nazionali<br>*****<br>[%]                               |   |  |   | 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)<br>(servizio indiretto)  | P1 = Percentuale di chiamate a vuoto dirette a numeri nazionali<br>*****<br>[%]                               |   |  |   | 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  |   |   |   |  |   |   |   |   |  |  |

|            |                     |
|------------|---------------------|
| OPERATORE: | Sistemi H.S. S.p.a. |
|------------|---------------------|

|                                  |              |
|----------------------------------|--------------|
| PERIODO DI RILEVAZIONE DEI DATI: | Annuale 2015 |
|----------------------------------|--------------|

| DENOM. INDICATORE / SERVIZIO CUI SI APPLICA                               |              | MISURE  |   |  | INDICAZIONI OBBLIGATORIE |                                   |   |   |
|---|--------------|---|---|--|--------------------------|-----------------------------------|---|---|
| 5 - Tempo di instaurazione della chiamata                                 | FACOLTATIVO  | a)<br>(servizio diretto con proprie strutture)            | T1 = Tempo medio di instaurazione delle chiamate nazionali *****<br>[misura in secondi] | T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di instaurazione $t \leq T2$ *****<br>[misura in secondi] |                          | Metodo di misura<br>a / b / c / d | Numero di campioni<br>(solo per i metodi b, c, d) | In caso di utilizzo del metodo di misura d, descrivere la combinazione utilizzata |
|   |              | b)<br>(servizio diretto con strutture di altri operatori) | T1 = Tempo medio di instaurazione delle chiamate nazionali *****<br>[misura in secondi] | T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di instaurazione $t \leq T2$ *****<br>[misura in secondi] |                          | Metodo di misura<br>a / b / c / d | Numero di campioni<br>(solo per i metodi b, c, d) | In caso di utilizzo del metodo di misura d, descrivere la combinazione utilizzata |
|   |              | c)<br>(servizio indiretto)                                | T1 = Tempo medio di instaurazione delle chiamate nazionali *****<br>[misura in secondi] | T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di instaurazione $t \leq T2$ *****<br>[misura in secondi] |                          | Metodo di misura<br>a / b / c / d | Numero di campioni<br>(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 *****<br>[misura in secondi]                                    | percentuale di chiamate in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi *****<br>[%]                        |                          | Metodo di misura<br>a / b         | Numero di campioni<br>(solo per metodo b)         |   |
|   |              |   | 19  | 98   |                          | b                                 | h   |   |
| NOTE  |              |   |   |  |                          |                                   |   |   |
| 7 - Tempi di risposta dei servizi di assistenza clienti tramite operatore | FACOLTATIVO  | (servizi diretti ed indiretti)                            | tempo medio di risposta *****<br>[misura in secondi]                                    | percentuale di chiamate in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi *****<br>[%]                        |                          | Metodo di misura<br>a / b         | Numero di campioni<br>(solo per metodo b)         |   |
|   |              | NOTE  |   |  |                          |                                   |   |   |

|            |                     |
|------------|---------------------|
| OPERATORE: | Sistemi H.S. S.p.a. |
|------------|---------------------|

|                                  |              |
|----------------------------------|--------------|
| PERIODO DI RILEVAZIONE DEI DATI: | Annuale 2015 |
|----------------------------------|--------------|

| 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 *****<br>[misura in secondi]                              | percentuale di chiamate in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi *****<br>[%] |  |                          | 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 *****<br>[%]           |   |  |                          | Metodo di misura a / b   | Numero di campioni (solo per metodo b) |   |  |
|  |                               |  | N/A   |   |  |                          |  |  |   |  |
| NOTE   |                               |  |   |   |  |                          |  |  |   |  |
| 10 - Fatture contestate  | (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 *****<br>[%] |   |  |                          | 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 *****<br>[%] |  |   |  |
|  |                               |  | 0%  |   |  |                          |  |  |   |  |
|  | Obbligatorio                  | (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 *****<br>[%] |   |  |                          | 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 *****<br>[%] |  |   |  |
|  |                               |  | N/A   |   |  |                          |  |  |   |  |
| NOTE   |                               |  |   |   |  |                          |  |  |   |  |

|            |                     |
|------------|---------------------|
| OPERATORE: | Sistemi H.S. S.p.a. |
|------------|---------------------|

|                                  |              |
|----------------------------------|--------------|
| PERIODO DI RILEVAZIONE DEI DATI: | Annuale 2015 |
|----------------------------------|--------------|

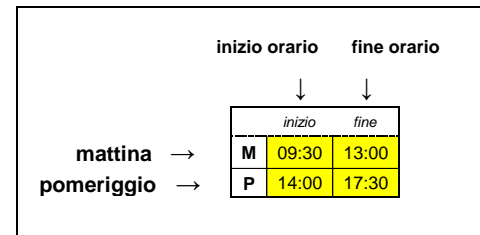
| DENOM. INDICATORE / SERVIZIO CUI SI APPLICA         |              | MISURE                         |   |   |  | INDICAZIONI OBBLIGATORIE |  |  |  |  |
|---|--------------|--------------------------------|---|---|--|--------------------------|--|--|--|--|
| 11 - Accuratezza delle fatturazioni                 | Obbligatorio | (servizi diretti ed indiretti) | percentuale di fatturazioni contestate che sono risultate errate *****<br>[%]                               |   |  |                          |  |  |  |  |
|   |              |                                | 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 t≤T1 *****<br>[misura in giorni solari] | T2 = Tempo per cui nel 99% dei casi si ha che il tempo di fornitura t≤T2 *****<br>[misura in giorni solari] |  |                          |  |  |  |  |
|   |              |                                | N/A   | N/A   |  |                          |  |  |  |  |
| 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