

OPERATORE	NetS Italia s.p.a.
Modello elettronico di cui all'art. 3, comma 1, lett. b) della direttiva emanata con Delibera n. 254/04-CSP del 10 novembre 2004	
PERIODO DI RILEVAZIONE DEI DATI	anno 2014 al 31/12

DENOMINAZIONE	INDICATORE	SERVIZIO CUI SI APPLICA	MISURE	INDICAZIONI OBLIGATORIE
1 - Tempo di fornitura dell'informazione (tabella)	Obbligatorio	a) (servizio diretto con proprio struttura)	T1 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di fornitura <math>T1 < 1000 </math> (misura in giorni secondi) T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di fornitura <math>T2 < 1000 </math> (misura in giorni secondi) T3 = Tempo di allineamento contabilmente previsto (indicatori specifici) Percentuale di casi per cui pubblicamente è avvisato entro la data concordata con il cliente	Orario per prendere gli ordini il sabato Orario per prendere gli ordini la domenica Accuratezza negli appuntamenti (opzionale)
		b) (servizio diretto con strutture di altri operatori)	T1 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di fornitura <math>T1 < 1000 </math> (misura in giorni secondi) T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di fornitura <math>T2 < 1000 </math> (misura in giorni secondi) T3 = Tempo di allineamento contabilmente previsto (indicatori specifici) Percentuale di casi per cui pubblicamente è avvisato entro la data concordata con il cliente	Orario per prendere gli ordini il sabato Orario per prendere gli ordini la domenica Accuratezza negli appuntamenti (opzionale)
		NOTE	Le tempistiche di attuazione del servizio di cui al punto a) non sono qualificabili a priori ma comunicate al cliente caso per caso sulla base di studi di fattibilità specifici	
2 - Tempo di attuazione per fine di servizio	Obbligatorio	a) (servizio diretto con proprio struttura)	T1 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di attuazione <math>T1 < 1000 </math> (misura in secondi) T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di attuazione <math>T2 < 1000 </math> (misura in secondi) T3 = Tempo di attuazione contabilmente previsto (indicatori specifici) Percentuale di casi per cui pubblicamente è avvisato entro la data concordata con il cliente	Orario per prendere gli ordini il sabato Orario per prendere gli ordini la domenica Accuratezza negli appuntamenti (opzionale)
		b) (servizio diretto con strutture di altri operatori)	T1 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di attuazione <math>T1 < 1000 </math> (misura in secondi) T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di attuazione <math>T2 < 1000 </math> (misura in secondi) T3 = Tempo di attuazione contabilmente previsto (indicatori specifici) Percentuale di casi per cui pubblicamente è avvisato entro la data concordata con il cliente	Orario per prendere gli ordini il sabato Orario per prendere gli ordini la domenica Accuratezza negli appuntamenti (opzionale)
		NOTE	Il numero di riferimento si riferisce solo al numero di integrazioni quasi in CPS (S/N)	
3 - Tempo di riparazione di malfunzionamenti	Obbligatorio	a) (servizio diretto con proprio struttura)	T1 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di riparazione <math>T1 < 1000 </math> (misura in secondi) T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di riparazione <math>T2 < 1000 </math> (misura in secondi) T3 = Tempo di riparazione contabilmente previsto (indicatori specifici) Percentuale di casi in cui il tempo di riparazione <math>T3 < 1000 </math> (misura in secondi)	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)
		b) (servizio diretto con strutture di altri operatori)	T1 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di riparazione <math>T1 < 1000 </math> (misura in secondi) T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di riparazione <math>T2 < 1000 </math> (misura in secondi) T3 = Tempo di riparazione contabilmente previsto (indicatori specifici) Percentuale di casi in cui il tempo di riparazione <math>T3 < 1000 </math> (misura in secondi)	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)
		NOTE		
4 - Percentuale di chiamata a vuoto	FACOLTATIVO	a) (servizio diretto con proprio struttura)	P1 = Percentuale di chiamate a vuoto dirette a numeri nazionali P2 = Percentuale di chiamate a vuoto dirette a numeri internazionali P3 = Percentuale di chiamate a vuoto dirette a numeri nazionali P4 = Percentuale di chiamate a vuoto dirette a numeri internazionali	Metodo di misura a) b) c) d) Numero di campioni (solo per i metodi b) e c) 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 P2 = Percentuale di chiamate a vuoto dirette a numeri internazionali P3 = Percentuale di chiamate a vuoto dirette a numeri nazionali P4 = Percentuale di chiamate a vuoto dirette a numeri internazionali	Metodo di misura a) b) c) d) Numero di campioni (solo per i metodi b) e c) In caso di utilizzo del metodo di misura d) descrivere la combinazione utilizzata
		NOTE		
5 - Tempo di elaborazione della chiamata	FACOLTATIVO	a) (servizio diretto con proprio struttura)	T1 = Tempo medio di elaborazione della chiamata nazionale T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di elaborazione <math>T2 < 1000 </math> (misura in secondi)	Metodo di misura a) b) c) d) Numero di campioni (solo per i metodi b) e c) 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 elaborazione della chiamata nazionale T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di elaborazione <math>T2 < 1000 </math> (misura in secondi)	Metodo di misura a) b) c) d) Numero di campioni (solo per i metodi b) e c) In caso di utilizzo del metodo di misura d) descrivere la combinazione utilizzata
		NOTE		
6 - Percentuale di chiamate in attesa	Obbligatorio	a) (servizi diretti ed indiretti)	percentuale di chiamate in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 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)
		b) (servizi diretti ed indiretti)	percentuale di chiamate in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 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		
7 - Tempo di risposta	Obbligatorio	a) (servizi di consultazione esteri)	tempo medio di risposta 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 indicati nella pagina web di pubblicazione dei prezzi
		b) (servizi di consultazione esteri)	tempo medio di risposta 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 indicati nella pagina web di pubblicazione dei prezzi
		NOTE		
8 - Percentuale di chiamate per il servizio pubblico	Obbligatorio	a) (servizi pubblici)	Percentuale di chiamate per il servizio pubblico	Metodo di misura a) b) Numero di campioni (solo per metodo b)
		b) (servizi pubblici)	Percentuale di chiamate per il servizio pubblico	Metodo di misura a) b) Numero di campioni (solo per metodo b)
		NOTE		
9 - Percentuale di chiamate per il servizio a pagamento	FACOLTATIVO	a) (servizi a pagamento)	Percentuale di chiamate per il servizio a pagamento	Metodo di misura a) b) Numero di campioni (solo per metodo b)
		b) (servizi a pagamento)	Percentuale di chiamate per il servizio a pagamento	Metodo di misura a) b) Numero di campioni (solo per metodo b)
		NOTE		
10 - Fattori correlati	Obbligatorio	a) (servizi correlati)	Percentuale di fatture correlate per cui l'utente ha avvertito dei reclami	In caso vengano emesse fatture correlate per servizi di telefonia fissa e mobile per i quali il cliente ha avvertito dei reclami, indicare la percentuale di fatture correlate rispetto al totale delle fatture emesse
		b) (servizi correlati)	Percentuale di fatture correlate per cui l'utente ha avvertito dei reclami	In caso vengano emesse fatture correlate per servizi di telefonia fissa e mobile per i quali il cliente ha avvertito dei reclami, indicare la percentuale di fatture correlate rispetto al totale delle fatture emesse
		NOTE		
11 - Accuratezza della fatturazione	Obbligatorio	a) (servizi diretti ed indiretti)	percentuale di fatture correlate che sono risultate errate	
		b) (servizi diretti ed indiretti)	percentuale di fatture correlate che sono risultate errate	
		NOTE		
12 - Tempo di attivazione	Obbligatorio	a) (servizi indiretti in CPS)	T1 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di attivazione <math>T1 < 1000 </math> (misura in giorni secondi) T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di attivazione <math>T2 < 1000 </math> (misura in giorni secondi)	
		b) (servizi indiretti in CPS)	T1 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di attivazione <math>T1 < 1000 </math> (misura in giorni secondi) T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di attivazione <math>T2 < 1000 </math> (misura in giorni secondi)	
		NOTE		

Legenda
 - Le caselle da riempire sono quelle con sfondo giallo (per le misure e le relative indicatori obbligatori) e quelle con sfondo celeste (per eventuali note)

inizio orario	fine orario
mattina → M 09:00 13:00 P 14:00 17:00	
pomeriggio →	

- Gli orari richiesti devono essere forniti nel formato ore e minuti separati da un punto (hh:mm) come nell'esempio che segue.
 Nel caso di orario continuato, fare 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