

Modello elettronico di cui all'art. 3, comma 1, lett. b) della direttiva emanata con Delibera n. 254/04/CSP del 10 novembre 2004/20

| | |
|------------|----------------------------------|
| OPERATORE: | TERRECABULATE RETI E SERVIZI SRL |
|------------|----------------------------------|

| | |
|----------------------------------|------------------------------|
| PERIODO DI RILEVAZIONE DEI DATI: | DAL 01/01/2011 AL 30/06/2011 |
|----------------------------------|------------------------------|

| DENOM. INDICATORE / SERVIZIO CUI SI APPLICA | | MISURE | | | | | |
|--|--------------|---|---|---|--|---|-------------|
| 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 $\leq T1$ ***** [misura in giorni solari] | T2 = Tempo per cui nel 99% dei casi si ha che il tempo di fornitura $\leq T2$ ***** [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 ***** [%] | Or gli c |
| | | 30 | 33 | 90 | 96 | M P | |
| | Obbligatorio | b) (servizio diretto con strutture di altri operatori) | T1 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di fornitura $\leq T1$ ***** [misura in giorni solari] | T2 = Tempo per cui nel 99% dei casi si ha che il tempo di fornitura $\leq T2$ ***** [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 ***** [%] | Or gli c |
| | | 32 | 63 | 120 | 99 | M P | |
| NOTE | | | | | | | |
| Tempo per linea di accesso | Obbligatorio | a) (servizio diretto con proprie strutture) | Tasso di malfunzionamento ***** [%] | | | | |
| | | 3,16 | | | | | |
| Tempo per linea di accesso | Obbligatorio | b) (servizio diretto con strutture di altri operatori) | Tasso di malfunzionamento ***** [%] | | | | |
| | | 4,05 | | | | | |

Modello elettronico di cui all'art. 3, comma 1, lett. b) della direttiva emanata con Delibera n. 254/04/CSP del 10 novembre 2004/20

| | |
|------------|----------------------------------|
| OPERATORE: | TERRECABULATE RETI E SERVIZI SRL |
|------------|----------------------------------|

| | |
|----------------------------------|------------------------------|
| PERIODO DI RILEVAZIONE DEI DATI: | DAL 01/01/2011 AL 30/06/2011 |
|----------------------------------|------------------------------|

| DENOM. INDICATORE / SERVIZIO CUI SI APPLICA | | MISURE | | | | | |
|---|------|--|---|--|--|--|------------------|
| 2 - Tasso di malfunzionamento | Obbl | c) (servizio indiretto in modalità CPS) | Tasso di malfunzionamento ***** [%] | | | | Il rit seg |
| | | | | | | | |
| NOTE | | | | | | | |

Modello elettronico di cui all'art. 3, comma 1, lett. b) della direttiva emanata con Delibera n. 254/04/CSP del 10 novembre 2003/20

| | |
|------------|----------------------------------|
| OPERATORE: | TERRECABULATE RETI E SERVIZI SRL |
|------------|----------------------------------|

| | |
|----------------------------------|------------------------------|
| PERIODO DI RILEVAZIONE DEI DATI: | DAL 01/01/2011 AL 30/06/2011 |
|----------------------------------|------------------------------|

| DENOM. INDICATORE / SERVIZIO CUI SI APPLICA | | MISURE | | | | | |
|---|--|---|---|---|--|---|----------|
| 3 - Tempo di riparazione 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 $t \leq T3$ ***** [%] | Oragli c |
| | | 8 | 24 | N/A | N/A | M | |
| | | 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 $t \leq T3$ ***** [%] | Oragli c |
| | | 48 | 96 | 120 | 97 | M | |
| | | P | | | | | |
| | c) (servizio indiretto in modalità CPS) | 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 $t \leq T3$ ***** [%] | Oragli c | |
| | | | | | M | | |
| | | | | | P | | |
| | NOTE | | Punto a), parametro T3: il tempo di riparazione previsto varia in base alla tipologia di contratto | | | | |
| to | a) (servizio diretto con proprie strutture) | P1 = Percentuale di chiamate a vuoto dirette a numeri nazionali ***** [%] | | | | Me | |

Modello elettronico di cui all'art. 3, comma 1, lett. b) della direttiva emanata con Delibera n. 254/04/CSP del 10 novembre 2004/20

| | |
|------------|----------------------------------|
| OPERATORE: | TERRECABULATE RETI E SERVIZI SRL |
|------------|----------------------------------|

| | |
|----------------------------------|------------------------------|
| PERIODO DI RILEVAZIONE DEI DATI: | DAL 01/01/2011 AL 30/06/2011 |
|----------------------------------|------------------------------|

| DENOM. INDICATORE / SERVIZIO CUI SI APPLICA | | MISURE | | | | |
|---|-------------|---|--|--|--|----|
| 4 - Percentuale di chiamate a vuoto | FACOLTATIVO | b) (servizio diretto con strutture di altri operatori) | P1 = Percentuale di chiamate a vuoto dirette a numeri nazionali ***** [%] | | | Me |
| | | c) (servizio indiretto) | P1 = Percentuale di chiamate a vuoto dirette a numeri nazionali ***** [%] | | | Me |
| | NOTE | | | | | |

Modello elettronico di cui all'art. 3, comma 1, lett. b) della direttiva emanata con Delibera n. 254/04/CSP del 10 novembre 2005/20

| | |
|------------|----------------------------------|
| OPERATORE: | TERRECABULATE RETI E SERVIZI SRL |
|------------|----------------------------------|

| | |
|----------------------------------|------------------------------|
| PERIODO DI RILEVAZIONE DEI DATI: | DAL 01/01/2011 AL 30/06/2011 |
|----------------------------------|------------------------------|

| DENOM. INDICATORE / SERVIZIO CUI SI APPLICA | | MISURE | | | | |
|---|--------------|---|--|---|--|----|
| 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 $t \leq T2$ ***** [misura in secondi] | | Me |
| | | 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 $t \leq T2$ ***** [misura in secondi] | | Me |
| | | 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 $t \leq T2$ ***** [misura in secondi] | | Me |
| | 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 ***** [%] | | Me |
| | | NOTE | | | | |

Modello elettronico di cui all'art. 3, comma 1, lett. b) della direttiva emanata con Delibera n. 254/04/CSP del 10 novembre 2006/20

OPERATORE: TERRECABULATE RETI E SERVIZI SRL

PERIODO DI RILEVAZIONE DEI DATI: DAL 01/01/2011 AL 30/06/2011

| DENOM. INDICATORE / SERVIZIO CUI SI APPLICA | | MISURE | | | | |
|---|-------------|--------------------------------|---|--|--|----|
| 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 ***** [%] | | Me |
| | | | | | | |
| NOTE | | | | | | |

Modello elettronico di cui all'art. 3, comma 1, lett. b) della direttiva emanata con Delibera n. 254/04/CSP del 10 novembre 2004/20

OPERATORE: TERRECABULATE RETI E SERVIZI SRL

PERIODO DI RILEVAZIONE DEI DATI: DAL 01/01/2011 AL 30/06/2011

| DENOM. INDICATORE / SERVIZIO CUI SI APPLICA | | MISURE | | | | | |
|--|-------------------------|---|--|--|--|--|--|
| 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 ***** [%] | | | Me |
| | | NOTE | | | | | |
| 9 - Percentuale di telefoni pubblici a pagamento (a monete e schede) in servizio | Obbligatorio | (telefonia pubblica) | Percentuale di telefoni pubblici perfettamente funzionanti ***** [%] | | | | Me |
| | | NOTE | | | | | |
| ontestate | TATIVO 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 el unic te mc p fattu ris delle |

Modello elettronico di cui all'art. 3, comma 1, lett. b) della direttiva emanata con Delibera n. 254/04/CSP del 10 novembre 2008/20

OPERATORE: TERRECABULATE RETI E SERVIZI SRL

PERIODO DI RILEVAZIONE DEI DATI: DAL 01/01/2011 AL 30/06/2011

| DENOM. INDICATORE / SERVIZIO CUI SI APPLICA | | MISURE | | | | |
|---|---|--|------|--|--|--|
| 10 - Fatture c | Obbligatorio - (FACOL (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 el unic te mc p fattu ris delle |
| | | | 0,45 | | | |
| NOTE | | | | | | |
| 11 - Accuratezza delle fatturazione | Obbligatorio (servizi diretti ed indiretti) | percentuale di fatturazioni contestate che sono risultate errate ***** [%] | | | | |
| | | | 10 | | | |
| NOTE | | | | | | |

Modello elettronico di cui all'art. 3, comma 1, lett. b) della direttiva emanata con Delibera n. 254/04/CSP del 10 novembre 2004/20

| | |
|------------|----------------------------------|
| OPERATORE: | TERRECABULATE RETI E SERVIZI SRL |
|------------|----------------------------------|

| | |
|----------------------------------|------------------------------|
| PERIODO DI RILEVAZIONE DEI DATI: | DAL 01/01/2011 AL 30/06/2011 |
|----------------------------------|------------------------------|

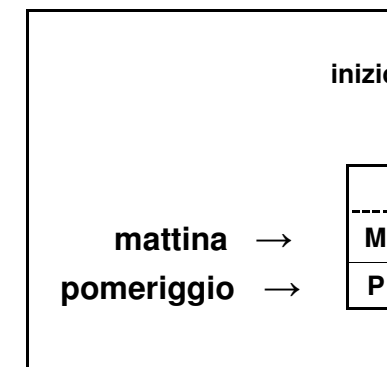
| DENOM. INDICATORE / SERVIZIO CUI SI APPLICA | | MISURE | | | | |
|---|--------------|----------------------------|---|---|--|--|
| 12 - Tempo di fornitura della Carrier Pre-Selection | Obbligatorio | (servizi indiretti in CPS) | T1 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di fornitura $t \leq T1$ ***** [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] | | |
| | | 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**.



Modello elettronico di cui all'art. 3, comma 1, lett. b) della direttiva emanata con Delibera n. 254/04/CSP del 10 novembre 2004/20

| | |
|------------|----------------------------------|
| OPERATORE: | TERRECABULATE RETI E SERVIZI SRL |
|------------|----------------------------------|

| | |
|----------------------------------|------------------------------|
| PERIODO DI RILEVAZIONE DEI DATI: | DAL 01/01/2011 AL 30/06/2011 |
|----------------------------------|------------------------------|

| DENOM. INDICATORE / SERVIZIO CUI SI APPLICA | MISURE |
|---|--------|
|---|--------|

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

| |
|--|
| |
| |
| |

| INDICAZIONI OBBLIGATORIE | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|--|--|--|--|--|---|--|--|--|---|--|-------|-------|---|--|--|---|--|--|
| orario per prendere ordini dal Lunedì al Venerdì <i>inizio</i> <i>fine</i> | | Orario per prendere gli ordini il sabato <i>inizio</i> <i>fine</i> | | | | Orario per prendere gli ordini la domenica <i>inizio</i> <i>fine</i> | | | | Accuratezza negli appuntamenti (opzionale) | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | 09:00 | 13:00 | M | | | M | | |
| | | | | | | | | | | | | 13:00 | 18:00 | P | | | P | | |
| orario per prendere ordini dal Lunedì al Venerdì <i>inizio</i> <i>fine</i> | | Orario per prendere gli ordini il sabato <i>inizio</i> <i>fine</i> | | | | Orario per prendere gli ordini la domenica <i>inizio</i> <i>fine</i> | | | | Accuratezza negli appuntamenti (opzionale) | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | 09:00 | 13:00 | M | | | M | | |
| | | | | | | | | | | | | 13:00 | 18:00 | P | | | P | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

Yellow bar

Yellow bar

| INDICAZIONI OBBLIGATORIE | | | |
|---|--|--|--|
| numeratore si ferisce solo al numero di inalazioni guasti in CPS ***** <i>[Si/No]</i> | | | |
| | | | |

| |
|--|
| |
| |
| |

| INDICAZIONI OBBLIGATORIE | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|--|-------|------|-------|---|--------|---|-------|-------|--|--------|--|------|--|--|
| Orario per prendere gli ordini dal Lunedì al Venerdì | inizio | | fine | | Orario per prendere gli ordini il sabato | inizio | | fine | | Orario per prendere gli ordini la domenica | inizio | | fine | | Accuratezza negli appuntamenti (opzionale) |
| | 00:00 | 13:00 | M | 00:00 | | 13:00 | M | 00:00 | 13:00 | | | | | | |
| | 13:00 | 00:00 | P | 13:00 | | 00:00 | P | 13:00 | 00:00 | | | | | | |
| Orario per prendere gli ordini dal Lunedì al Venerdì | inizio | | fine | | Orario per prendere gli ordini il sabato | inizio | | fine | | Orario per prendere gli ordini la domenica | inizio | | fine | | Accuratezza negli appuntamenti (opzionale) |
| | 09:00 | 13:00 | M | | | | M | | | | | | | | |
| | 13:00 | 18:00 | P | | | | P | | | | | | | | |
| Orario per prendere gli ordini dal Lunedì al Venerdì | inizio | | fine | | Orario per prendere gli ordini il sabato | inizio | | fine | | Orario per prendere gli ordini la domenica | inizio | | fine | | Accuratezza negli appuntamenti (opzionale) |
| | | | M | | | | M | | | | | | | | |
| | | | P | | | | P | | | | | | | | |
| 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 | | | | | | | | | | |

| |
|--|
| |
| |

| |
|--|
| |
|--|

| INDICAZIONI OBBLIGATORIE | | | |
|-----------------------------------|--|---|--|
| | | | |
| Metodo di misura a / b / c / d | Numero di campioni <i>(solo per i metodi b, c, d)</i> | In caso di utilizzo del metodo di misura d, descrivere la combinazione utilizzata | |
| | | | |
| Metodo di misura a / b / c / d | Numero di campioni <i>(solo per i metodi b, c, d)</i> | In caso di utilizzo del metodo di misura d, descrivere la combinazione utilizzata | |
| | | | |
| | | | |

| |
|--|
| |
| |
| |

| INDICAZIONI OBBLIGATORIE | | | |
|-----------------------------------|--|---|--|
| 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 | |
| | | | |
| 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 | |
| | | | |
| 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 | |
| | | | |
| | | | |
| Metodo di misura a / b | Numero di campioni (solo per metodo b) | | |
| | | | |
| | | | |

| |
|--|
| |
| |
| |

| INDICAZIONI OBBLIGATORIE | | | |
|---------------------------|--|--|--|
| Metodo di misura a / b | Numero di campioni <i>(solo per metodo b)</i> | | |
| | | | |
| | | | |

| |
|--|
| |
| |
| |

| INDICAZIONI OBBLIGATORIE | | | |
|--|---|---|--|
| Metodo di misura a / b | Numero di campioni (solo per metodo b) | Prezzi applicati o indirizzo della pagina web di pubblicazione dei prezzi | |
| | | | |
| | | | |
| Metodo di misura a / b | Numero di campioni (solo per metodo b) | | |
| | | | |
| | | | |
| In caso vengano emesse fatture relative per servizi di telefonia fissa e mobili post-pagati indicare la percentuale di fatture di questo tipo rispetto al totale delle fatture emesse ***** [%] | | | |
| | | | |

Yellow rectangular box

Yellow rectangular box

INDICAZIONI OBBLIGATORIE

| | | | |
|---|--|--|--|
| caso vengano messe fatture che per servizi di telefonia fissa e mobili post-pagati indicare la percentuale di costo di questo tipo rispetto al totale delle fatture emesse ***** [%] | | | |
| Yellow shaded row | | | |
| | | | |
| Yellow shaded row | | | |

| |
|--|
| |
| |
| |

| INDICAZIONI OBBLIGATORIE | | | |
|--------------------------|--|--|--|
| | | | |
| | | | |

| orario | fine orario |
|---------------|-------------|
| ↓ | ↓ |
| <i>inizio</i> | <i>fine</i> |
| 09:30 | 13:00 |
| 14:00 | 17:30 |

| |
|--|
| |
| |

| |
|--|
| |
|--|

| |
|---------------------------------|
| INDICAZIONI OBBLIGATORIE |
|---------------------------------|