

|                                  |                          |
|----------------------------------|--------------------------|
| OPERATORE:                       | AMBROGIO S.R.L.          |
| PERIODO DI RILEVAZIONE DEI DATI: | 01/07/2016 al 31/12/2016 |

| 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 |       | Orario per prendere gli ordini il sabato |      | Orario per prendere gli ordini la domenica |      | Accuratezza negli appuntamenti (opzionale) |
|  |              |  | 52,5  | 52,5  | 90   | 100%   | inizio   | fine  | inizio                                   | fine | inizio                                     | fine |  |
|  | M            | 09:00  | 13:00   | M   | 09:00  | 13:00  | M  | 09:00 | 13:00                                    |      |  |      |  |
|  | P            | 14:00  | 18:00   | P   | 14:00  | 18:00  | P  | 14:00 | 18:00                                    |      |  |      |  |
| 2 - Tasso di malfunzionamento per linea di accesso | Obbligatorio | a)<br>(servizio diretto con proprie strutture)   | Tasso di malfunzionamento<br>*****<br>[%]   |   |  |  |  |       |  |      |  |      |  |
|  |              | 5%   |   |   |  |  |  |       |  |      |  |      |  |
|  |              | b)<br>(servizio diretto con strutture di altri operatori)  | Tasso di malfunzionamento<br>*****<br>[%]   |   |  |  |  |       |  |      |  |      |  |
|  | 20%          |  |   |   |  |  |  |       |  |      |  |      |  |
|  |              | c)<br>(servizio indiretto in modalità CPS)   | Tasso di malfunzionamento<br>*****<br>[%]   |   |  |  |  |       |  |      |  |      |  |
|  |              | -  |   |   |  |  |  |       |  |      |  |      |  |
|  |              |  |   |   |  |  |  |       |  |      |  |      |  |
| NOTE   |              | I servizi presi in esame sono molto eterogenei, per tecnologia e tempi di attivazione. I valori si riferiscono alla media dei tempi di attivazione di questi servizi. L'indicatore è calcolato dal momento della sottoscrizione del contratto all'effettiva attivazione del servizio |   |   |  |  |  |       |  |      |  |      |  |
| NOTE   |              | Il numeratore si riferisce solo al numero di segnalazioni guasti in CPS<br>*****<br>[Si/No]  |   |   |  |  |  |       |  |      |  |      |  |

|                                  |                          |
|----------------------------------|--------------------------|
| OPERATORE:                       | AMBROGIO S.R.L.          |
| PERIODO DI RILEVAZIONE DEI DATI: | 01/07/2016 al 31/12/2016 |

| 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 |  | Orario per prendere gli ordini il sabato       |  | Orario per prendere gli ordini la domenica  |  | Accuratezza negli appuntamenti (opzionale) |
|   |  |   | 12  | 40  | 72   | 90  | M 09:00 13:00<br>P 14:00 18:00                       | M 09:00 13:00<br>P 14:00 18:00           | M 09:00 13:00<br>P 14:00 18:00                 |  |   |  |  |
|   |  | 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 |  | Orario per prendere gli ordini il sabato       |  | Orario per prendere gli ordini la domenica  |  | Accuratezza negli appuntamenti (opzionale) |
|   |  |   | 161   | 337   | 240  | 49  | M 09:00 13:00<br>P 14:00 18:00                       | M 09:00 14:00<br>P 14:00 18:00           | M 09:00 14:00<br>P 14:00 18:00                 |  |   |  |  |
|   | 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                            |  | Orario per prendere gli ordini il sabato |  | Orario per prendere gli ordini la domenica |   | Accuratezza negli appuntamenti (opzionale) |  |
|   |  | 0   | 0   | 0   | 0  | M 09:00 13:00<br>P 14:00 18:00  | M 09:00 14:00<br>P 14:00 18:00                       | M 09:00 14:00<br>P 14:00 18:00           |  |  |   |  |  |
|   | NOTE                                       |   | In seguito a miglioramenti della nostra piattaforma, abbiamo migliorato il calcolo di tale indicatore, calcolandolo dal tempo di apertura di una segnalazione di tipo "guasto" alla sua effettiva chiusura. Nei tempi sono compresi i tempi di riparazione di competenza degli altri operatori. |   |  |   |  |  |  |  |   |  |  |
|   | 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: **AMBROGIO S.R.L.**

PERIODO DI RILEVAZIONE DEI DATI: **01/07/2016 al 31/12/2016**

| 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 $\leq T2$ *****<br>[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)<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 $\leq T2$ *****<br>[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)<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 $\leq T2$ *****<br>[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 *****<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)         |   |
|   |              |  | 13,97   | 94,6   |                          |                                |  |   |
| NOTE  |              | * il tempo medio di risposta si riferisce ai servizi aggregati |   |  |                          |                                |  |   |
| 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 a / b         | Numero di campioni (solo per metodo b)         |   |
|   |              |  |   |  |                          | a                              |  |   |
| NOTE  |              |  |   |  |                          |                                |  |   |

|                                  |                          |
|----------------------------------|--------------------------|
| OPERATORE:                       | AMBROGIO S.R.L.          |
| PERIODO DI RILEVAZIONE DEI DATI: | 01/07/2016 al 31/12/2016 |

| DENOM. INDICATORE / SERVIZIO CUI SI APPLICA                                      |  | MISURE   |   |  |  | INDICAZIONI OBBLIGATORIE |  |   |  |  |
|--|--|--|---|--|--|--------------------------|--|---|--|--|
| 8 - Tempi di risposta dei servizi di consultazione elenchi                       | Obbligatorio<br><br>(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<br><br>(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)<br><br>Obbligatorio      | (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>[%] |   |  |  |
|  |  |  | 2,56  |  |  |                          |  |   |  |  |
|  | 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>[%] |   |  |  |
|  |  | 2,56   |   |  |  |                          |  |   |  |  |
| NOTE   |  |  |   |  |  |                          |  |   |  |  |
|  |  | Le fatture si riferiscono a servizi aggregati, comprendenti fonia e connettività.  |   |  |  |                          |  |   |  |  |
| accuratezza delle fatturazione   | obbligatorio<br><br>(servizi diretti ed indiretti)     | percentuale di fatturazioni contestate che sono risultate errate *****<br>[%]  |   |  |  |                          |  |   |  |  |

OPERATORE: **AMBROGIO S.R.L.**

PERIODO DI RILEVAZIONE DEI DATI: **01/07/2016 al 31/12/2016**

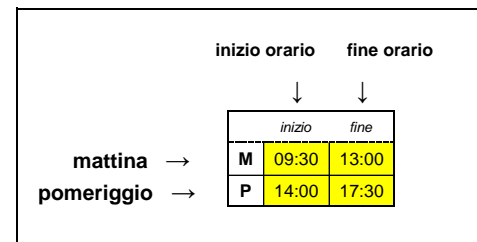
| DENOM. INDICATORE / SERVIZIO CUI SI APPLICA         |              | MISURE  |   |   |  | INDICAZIONI OBBLIGATORIE |  |  |  |
|---|--------------|---|---|---|--|--------------------------|--|--|--|
| 11 - Ac   | 0            | 23  |   |   |  |                          |  |  |  |
| NOTE  |              | Le fatture si riferiscono a servizi aggregati, comprendenti fonia e connettività. |   |   |  |                          |  |  |  |
| 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 $t \leq T1$<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] |  |                          |  |  |  |
|   |              |   | 0   | 0   |  |                          |  |  |  |
| NOTE  |              | Il servizio non è più attivabile.   |   |   |  |                          |  |  |  |

**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