



OPERAZIONE		MISURE		REDAZIONI OPERATIVE		
DESCRIZIONE SERVIZIO SU RICHIESTA	INDICAZIONE	INDICAZIONE	INDICAZIONE	INDICAZIONE	INDICAZIONE	
1. Tempo di attivazione del servizio (servizio diretto con proprie strutture)	T1 = Tempo per cui nel 95% dei casi la durata del tempo di fornitura OTT non è superiore a [] minuti (incluso il primo minuto)	T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi la durata del tempo di fornitura OTT non è superiore a [] minuti (incluso il primo minuto)	T3 = Tempo di attivazione contrattualmente previsto (standard applicabile)	Percentuale di casi per cui l'attivazione è completata entro la data concordata con il cliente (%)	Orario per prendere gli ordini in servizio	Orario per prendere gli ordini in servizio
	[]	[]	[]	[]	[]	[]
	[]	[]	[]	[]	[]	[]
2. Tempo di attivazione del servizio (servizio diretto con strutture di altri operatori)	T1 = Tempo per cui nel 95% dei casi la durata del tempo di fornitura OTT non è superiore a [] minuti (incluso il primo minuto)	T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi la durata del tempo di fornitura OTT non è superiore a [] minuti (incluso il primo minuto)	T3 = Tempo di attivazione contrattualmente previsto (standard applicabile)	Percentuale di casi per cui l'attivazione è completata entro la data concordata con il cliente (%)	Orario per prendere gli ordini in servizio	Orario per prendere gli ordini in servizio
	[]	[]	[]	[]	[]	[]
	[]	[]	[]	[]	[]	[]
NOTE	[]					
	[]					
	[]					
3. Tempo di attivazione del servizio (servizio indiretto in modalità CPS)	T1 = Tempo per cui nel 95% dei casi la durata del tempo di fornitura OTT non è superiore a [] minuti (incluso il primo minuto)	T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi la durata del tempo di fornitura OTT non è superiore a [] minuti (incluso il primo minuto)	T3 = Tempo di attivazione contrattualmente previsto (standard applicabile)	Percentuale di casi per cui l'attivazione è completata entro la data concordata con il cliente (%)	Orario per prendere gli ordini in servizio	Orario per prendere gli ordini in servizio
	[]	[]	[]	[]	[]	[]
	[]	[]	[]	[]	[]	[]
NOTE	[]					
	[]					
	[]					
4. Percentuale di chiamate a numero nazionale (servizio diretto con proprie strutture)	T1 = Percentuale di chiamate a numero nazionale in cui il tempo di risposta è inferiore a [] secondi	T2 = Percentuale di chiamate a numero nazionale in cui il tempo di risposta è inferiore a [] secondi	T3 = Percentuale di chiamate a numero nazionale in cui il tempo di risposta è inferiore a [] secondi	Percentuale di chiamate a numero nazionale in cui il tempo di risposta è inferiore a [] secondi (%)	Metodo di misura	Numero di campioni (solo per metodo 1 e 2)
	[]	[]	[]	[]	[]	[]
	[]	[]	[]	[]	[]	[]
NOTE	[]					
	[]					
	[]					
5. Percentuale di chiamate a numero nazionale (servizio diretto con strutture di altri operatori)	T1 = Percentuale di chiamate a numero nazionale in cui il tempo di risposta è inferiore a [] secondi	T2 = Percentuale di chiamate a numero nazionale in cui il tempo di risposta è inferiore a [] secondi	T3 = Percentuale di chiamate a numero nazionale in cui il tempo di risposta è inferiore a [] secondi	Percentuale di chiamate a numero nazionale in cui il tempo di risposta è inferiore a [] secondi (%)	Metodo di misura	Numero di campioni (solo per metodo 1 e 2)
	[]	[]	[]	[]	[]	[]
	[]	[]	[]	[]	[]	[]
NOTE	[]					
	[]					
	[]					
6. Percentuale di chiamate a numero nazionale (servizio indiretto)	T1 = Percentuale di chiamate a numero nazionale in cui il tempo di risposta è inferiore a [] secondi	T2 = Percentuale di chiamate a numero nazionale in cui il tempo di risposta è inferiore a [] secondi	T3 = Percentuale di chiamate a numero nazionale in cui il tempo di risposta è inferiore a [] secondi	Percentuale di chiamate a numero nazionale in cui il tempo di risposta è inferiore a [] secondi (%)	Metodo di misura	Numero di campioni (solo per metodo 1 e 2)
	[]	[]	[]	[]	[]	[]
	[]	[]	[]	[]	[]	[]
NOTE	[]					
	[]					
	[]					
7. Tempo di risposta per chiamate di consultazione (servizio diretto con proprie strutture)	T1 = Tempo medio di risposta in cui il tempo di risposta è inferiore a [] secondi	T2 = Tempo medio di risposta in cui il tempo di risposta è inferiore a [] secondi	T3 = Tempo medio di risposta in cui il tempo di risposta è inferiore a [] secondi	Percentuale di chiamate in cui il tempo di risposta è inferiore a [] secondi (%)	Metodo di misura	Numero di campioni (solo per metodo 1 e 2)
	[]	[]	[]	[]	[]	[]
	[]	[]	[]	[]	[]	[]
NOTE	[]					
	[]					
	[]					
8. Tempo di risposta per chiamate di consultazione (servizio diretto con strutture di altri operatori)	T1 = Tempo medio di risposta in cui il tempo di risposta è inferiore a [] secondi	T2 = Tempo medio di risposta in cui il tempo di risposta è inferiore a [] secondi	T3 = Tempo medio di risposta in cui il tempo di risposta è inferiore a [] secondi	Percentuale di chiamate in cui il tempo di risposta è inferiore a [] secondi (%)	Metodo di misura	Numero di campioni (solo per metodo 1 e 2)
	[]	[]	[]	[]	[]	[]
	[]	[]	[]	[]	[]	[]
NOTE	[]					
	[]					
	[]					
9. Tempo di risposta per chiamate di consultazione (servizio indiretto)	T1 = Tempo medio di risposta in cui il tempo di risposta è inferiore a [] secondi	T2 = Tempo medio di risposta in cui il tempo di risposta è inferiore a [] secondi	T3 = Tempo medio di risposta in cui il tempo di risposta è inferiore a [] secondi	Percentuale di chiamate in cui il tempo di risposta è inferiore a [] secondi (%)	Metodo di misura	Numero di campioni (solo per metodo 1 e 2)
	[]	[]	[]	[]	[]	[]
	[]	[]	[]	[]	[]	[]
NOTE	[]					
	[]					
	[]					
10. Accuratezza della fornitura (servizio diretto con proprie strutture)	T1 = Percentuale di forniture errate in cui il tempo di risposta è inferiore a [] secondi	T2 = Percentuale di forniture errate in cui il tempo di risposta è inferiore a [] secondi	T3 = Percentuale di forniture errate in cui il tempo di risposta è inferiore a [] secondi	Percentuale di forniture errate in cui il tempo di risposta è inferiore a [] secondi (%)	Metodo di misura	Numero di campioni (solo per metodo 1 e 2)
	[]	[]	[]	[]	[]	[]
	[]	[]	[]	[]	[]	[]
NOTE	[]					
	[]					
	[]					
11. Accuratezza della fornitura (servizio diretto con strutture di altri operatori)	T1 = Percentuale di forniture errate in cui il tempo di risposta è inferiore a [] secondi	T2 = Percentuale di forniture errate in cui il tempo di risposta è inferiore a [] secondi	T3 = Percentuale di forniture errate in cui il tempo di risposta è inferiore a [] secondi	Percentuale di forniture errate in cui il tempo di risposta è inferiore a [] secondi (%)	Metodo di misura	Numero di campioni (solo per metodo 1 e 2)
	[]	[]	[]	[]	[]	[]
	[]	[]	[]	[]	[]	[]
NOTE	[]					
	[]					
	[]					
12. Tempo di risposta per chiamate di consultazione (servizio indiretto in modalità CPS)	T1 = Tempo medio di risposta in cui il tempo di risposta è inferiore a [] secondi	T2 = Tempo medio di risposta in cui il tempo di risposta è inferiore a [] secondi	T3 = Tempo medio di risposta in cui il tempo di risposta è inferiore a [] secondi	Percentuale di chiamate in cui il tempo di risposta è inferiore a [] secondi (%)	Metodo di misura	Numero di campioni (solo per metodo 1 e 2)
	[]	[]	[]	[]	[]	[]
	[]	[]	[]	[]	[]	[]
NOTE	[]					
	[]					
	[]					

Legenda

- La casella da riempire sono quelle con lo sfondo giallo per le misure e le relative indicazioni obbligatorie e quelle con sfondo celeste (per eventuali note)

INDICAZIONE MISURE

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12

metodo di misura → []

numero di campioni → []

- Gli orari richiesti devono essere forniti nel formato ora e minuti separati da un punto (hh:mm) come nell'esempio che segue: l'orario di servizio concordato, tra le 10:00 e le 18:00, viene indicato con il formato hh:mm: []

NB: il presente modello ha carattere informativo. Eventuali proposte regolatorie possono essere inviate elettronicamente al sito www.convergenze.it