

| | |
|----------------------------------|--|
| OPERATORE: | AXERA SPA 36075 Montecchio Maggiore (VICENZA) Italy - Via Madonnetta, 215 (ex-95) |
| PERIODO DI RILEVAZIONE DEI DATI: | I° Semestre 2023 |

| DENOM. INDICATORE / SERVIZIO CUI SI APPLICA | | MISURE | | | | INDICAZIONI OBBLIGATORIE | | | | | | | |
|--|---|--|--|--|--|---|--|--|--|--|--|--|--|
| 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 $t \leq T1$ ***** [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] | 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 ***** [%] | 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) |
| | | 78,5 | 79,3 | 90 | 99,5 | M 08:00 13:00 P 14:00 19:00 | M P | M P | M P | | | | |
| | b) (servizio diretto con strutture di altri operatori) | T1 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di fornitura $t \leq T1$ ***** [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] | 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 ***** [%] | 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) | |
| | | 88,1 | 89,4 | 90 | 96,8 | M 08:00 13:00 P 14:00 19:00 | M P | M P | M P | | | | |
| NOTE | | | | | | | | | | | | | |
| 2 - Tasso di malfunzionamento per linea di accesso | Obbligatorio | a) (servizio diretto con proprie strutture) | Tasso di malfunzionamento ***** [%] | | | | | | | | | | |
| | | 0,2 | | | | | | | | | | | |
| | | b) (servizio diretto con strutture di altri operatori) | Tasso di malfunzionamento ***** [%] | | | | | | | | | | |
| | 0,5 | | | | | | | | | | | | |
| c) (servizio indiretto in modalità CPS) | Tasso di malfunzionamento ***** [%] | | | | | Il numeratore si riferisce solo al numero di segnalazioni guasti in CPS ***** [Si/No] | | | | | | | |
| | n/a | | | | | n/a | | | | | | | |
| NOTE | | Servizio non erogato nel periodo di competenza | | | | | | | | | | | |
| 3 - Tempo di riparazione e 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 $t \leq T3$ ***** [%] | 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) |
| | | 9 | 12 | 60 | 100 | M 08:00 13:00 P 14:00 19:00 | M 08:30 12:30 P | M P | 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 $t \leq T1$ ***** | T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di riparazione $t \leq T2$ ***** | T3 = Tempo di riparazione contrattualmente previsto (standard specifico) ***** | Percentuale dei casi in cui il tempo di riparazione $t \leq T3$ ***** | 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) | |
| | | | | | | M 08:00 13:00 P 14:00 19:00 | M P | M P | M P | | | | |

| | |
|----------------------------------|--|
| OPERATORE: | AXERA SPA 36075 Montecchio Maggiore (VICENZA) Italy - Via Madonnetta, 215 (ex-95) |
| PERIODO DI RILEVAZIONE DEI DATI: | I° Semestre 2023 |

| DENOM. INDICATORE / SERVIZIO CUI SI APPLICA | MISURE | INDICAZIONI OBBLIGATORIE | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|--|---|--|--|-------|--|--|---|--|------|--|---------------|---------|-------|---|---------------|--|------|--|-------------|--|--|--|
| | | [misura in ore] | | | | [%] | | | | [inizio fine] | | | | [inizio fine] | | | | [inizio fine] | | | | (opzionale) | | | |
| | | [misura in ore] | | [misura in ore] | | [misura in ore] | | [%] | | inizio | | fine | | inizio | | fine | | inizio | | fine | | | | | |
| 3 - Tempo di riparazione | Obbligatorio | 13 | 14 | 60 | 100 | M 08:00 | 13:00 | M 08:30 | 12:30 | M | | | | | P 14:00 | 19:00 | P | | | P | | | | | |
| c) (servizio indiretto in modalità CPS) | T1 = Tempo per cui nel 80% dei casi si ha che il tempo di riparazione $\leq T1$ ***** [misura in ore] n/a | T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di riparazione $\leq T2$ ***** [misura in ore] n/a | T3 = Tempo di riparazione contrattualmente previsto (standard specifico) ***** [misura in ore] n/a | Percentuale dei casi in cui il tempo di riparazione $\leq T3$ ***** [%] n/a | Orario per prendere gli ordini dal Lunedì al Venerdì | Orario per prendere gli ordini il sabato | | Orario per prendere gli ordini la domenica | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| NOTE | | Servizio non erogato nel periodo di competenza | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4 - Percentuale di chiamate a vuoto | FACOLTATIVO | a) (servizio diretto con proprie strutture) | P1 = Percentuale di chiamate a vuoto dirette a numeri nazionali ***** [%] n/d | | | | | 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) (servizio diretto con strutture di altri operatori) | P1 = Percentuale di chiamate a vuoto dirette a numeri nazionali ***** [%] n/d | | | | | 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) (servizio indiretto) | P1 = Percentuale di chiamate a vuoto dirette a numeri nazionali ***** [%] n/d | | | | | 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 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| instaurazione della chiamata | FACOLTATIVO | a) (servizio diretto con proprie strutture) | T1 = Tempo medio di instaurazione delle chiamate nazionali ***** [misura in secondi] n/d | T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di instaurazione $\leq T2$ ***** [misura in secondi] n/d | | | | 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) (servizio diretto con strutture di altri operatori) | T1 = Tempo medio di instaurazione delle chiamate nazionali ***** [misura in secondi] n/d | T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di instaurazione $\leq T2$ ***** [misura in secondi] n/d | | | | 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 | | | | | | | | | | | | | | | |

| | |
|----------------------------------|--|
| OPERATORE: | AXERA SPA 36075 Montecchio Maggiore (VICENZA) Italy - Via Madonnetta, 215 (ex-95) |
| PERIODO DI RILEVAZIONE DEI DATI: | I° Semestre 2023 |

| DENOM. INDICATORE / SERVIZIO CUI SI APPLICA | | MISURE | | | INDICAZIONI OBBLIGATORIE | | |
|--|----------------------------|---|--|-----|--------------------------------|--|---|
| 5 - Tempo di | 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] | | 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 |
| | | | | n/d | n/d | | |
| NOTE | | | | | | | |
| 6 - Tempi di risposta dei servizi tramite operatore | Obbligatorio | tempo medio di risposta ***** [misura in 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) | |
| | | 8 | 99 | | b | 100 | |
| NOTE | | | | | | | |
| 7 - Tempi di risposta dei servizi di assistenza clienti tramite operatore | FACOLTATIVO | tempo medio di risposta ***** [misura in 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) | |
| | | 8 | 99 | | b | 100 | |
| NOTE | | | | | | | |
| 8 - Tempi di risposta dei servizi di consultazione elenchi | Obbligatorio | tempo medio di risposta ***** [misura in 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) | Prezzi applicati o indirizzo della pagina web di pubblicazione dei prezzi |
| | | n/a | n/a | | n/a | n/a | |
| NOTE | | Servizio non erogato nel periodo di competenza | | | | | |
| 9 - Percentuale di telefoni pubblici a pagamento (a monete e schede) in servizio | Obbligatorio | Percentuale di telefoni pubblici perfettamente funzionanti ***** [%] | | | Metodo di misura a / b | Numero di campioni (solo per metodo b) | |
| | | n/a | | | n/a | n/a | |
| NOTE | | Servizio non erogato nel periodo di competenza | | | | | |

| | |
|----------------------------------|--|
| OPERATORE: | AXERA SPA 36075 Montecchio Maggiore (VICENZA) Italy - Via Madonnetta, 215 (ex-95) |
| PERIODO DI RILEVAZIONE DEI DATI: | I° Semestre 2023 |

| DENOM. INDICATORE / SERVIZIO CUI SI APPLICA | | MISURE | | | | INDICAZIONI OBBLIGATORIE | | | | |
|---|---|--|---|---|--|--------------------------|---|--|--|--|
| 10 - Fatture contestate | (FACOLTATIVO per l'anno 2005) 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 ***** [%] 1 | | | | 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 ***** [%] n/a | | | |
| | Obbligatorio | (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 ***** [%] n/a | | | | 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 ***** [%] n/a | | | |
| NOTE | | | | | | | | | | |
| 11 - Accuratezza della fatturazione | Obbligatorio | (servizi diretti ed indiretti) | percentuale di fatturazioni contestate che sono risultate errate ***** [%] 0,1 | | | | | | | |
| 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 $t \leq T1$ ***** [misura in giorni solari] n/a | T2 = Tempo per cui nel 99% dei casi si ha che il tempo di fornitura $t \leq T2$ ***** [misura in giorni solari] n/a | | | | | | |
| NOTE | | | | | | | | | | |
| Servizio non erogato nel periodo di competenza | | | | | | | | | | |

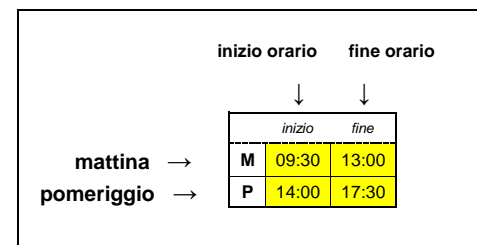
| | |
|----------------------------------|--|
| OPERATORE: | AXERA SPA 36075 Montecchio Maggiore (VICENZA) Italy - Via Madonnetta, 215 (ex-95) |
| PERIODO DI RILEVAZIONE DEI DATI: | I° Semestre 2023 |

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

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