

OPERATORE: **Zuca S.r.l.**

PERIODO DI RILEVAZIONE DEI DATI: **I SEM 2023**

DENOM. INDICATORE / SERVIZIO CUI SI APPLICA	MISURE				INDICAZIONI OBBLIGATORIE					
1 - Tempo di fornitura dell'allicamento iniziale	Obbligatorio	a) (servizio diretto con proprie strutture)	T1 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di fornitura tST1 [misura in giorni solari]	T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di fornitura tST2 [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 inizio fine M 09:00 13:00 P 14:00 18:00	Orario per prendere gli ordini il sabato inizio fine M 09:00 13:00 P	Orario per prendere gli ordini la domenica inizio fine M P	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 tST1 [misura in giorni solari]	T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di fornitura tST2 [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 inizio fine M 09:00 13:00 P 14:00 18:00	Orario per prendere gli ordini il sabato inizio fine M 09:00 13:00 P	Orario per prendere gli ordini la domenica inizio fine M P	Accuratezza negli appuntamenti (opzionale)
		NOTE	30	45	120	92				
2 - Tasso di malfunzionamento per linea di accesso	Obbligatorio	a) (servizio diretto con proprie strutture)	Tasso di malfunzionamento [%] N/A							
		b) (servizio diretto con strutture di altri operatori)	Tasso di malfunzionamento [%] 0,25%							
		c) (servizio indiretto in modalità CPS)	Tasso di malfunzionamento [%] N/A				Il numeratore si riferisce solo al numero di segnalazioni guasti in CPS [Si/No]			
NOTE										
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 tST1 [misura in ore]	T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di riparazione tST2 [misura in ore]	T3 = Tempo di riparazione contrattualmente previsto [standard specifico] [misura in ore]	Percentuale dei casi in cui il tempo di riparazione tST3 [%]	Orario per prendere gli ordini dal Lunedì al Venerdì inizio fine M 09:00 13:00 P 14:00 18:00	Orario per prendere gli ordini il sabato inizio fine M 09:00 13:00 P	Orario per prendere gli ordini la domenica inizio fine M P	Accuratezza negli appuntamenti (opzionale)
		b) (servizio diretto con strutture di altri operatori)	T1 = Tempo per cui nel 80% dei casi si ha che il tempo di riparazione tST1 [misura in ore]	T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di riparazione tST2 [misura in ore]	T3 = Tempo di riparazione contrattualmente previsto [standard specifico] [misura in ore]	Percentuale dei casi in cui il tempo di riparazione tST3 [%]	Orario per prendere gli ordini dal Lunedì al Venerdì inizio fine M 09:00 13:00 P 14:00 18:00	Orario per prendere gli ordini il sabato inizio fine M 09:00 13:00 P	Orario per prendere gli ordini la domenica inizio fine M P	Accuratezza negli appuntamenti (opzionale)
		c) (servizio indiretto in modalità CPS)	T1 = Tempo per cui nel 80% dei casi si ha che il tempo di riparazione tST1 [misura in ore]	T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di riparazione tST2 [misura in ore]	T3 = Tempo di riparazione contrattualmente previsto [standard specifico] [misura in ore]	Percentuale dei casi in cui il tempo di riparazione tST3 [%]	Orario per prendere gli ordini dal Lunedì al Venerdì inizio fine M 09:00 13:00 P 14:00 18:00	Orario per prendere gli ordini il sabato inizio fine M 09:00 13:00 P	Orario per prendere gli ordini la domenica inizio fine M P	Accuratezza negli appuntamenti (opzionale)
NOTE										
4 - Percentuale di chiamate a vuoto	FACOLTATIVO	a) (servizio diretto con proprie strutture)	P1 = Percentuale di chiamate a vuoto dirette a numeri nazionali [%] N/A				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/A				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/A				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										
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 tST2 [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) (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 tST2 [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) (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 tST2 [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 - Tempo di risposta del servizio 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 [%] 93			Metodo di misura a / b	Numero di campioni (solo per metodo b)		
	NOTE									
7 - Tempo di risposta del servizio 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 [%] N/A			Metodo di misura a / b	Numero di campioni (solo per metodo b)		
	NOTE									
8 - Tempo di risposta del servizio 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 [%] N/A			Metodo di misura a / b	Numero di campioni (solo per metodo b)	Prezzi applicati o indirizzo della pagina web di pubblicazione dei prezzi	
	NOTE									
9 - Percentuale di telefonate pagate	Obbligatorio	(telefonata pubblica)	Percentuale di telefonate pubbliche perfettamente funzionanti [%] N/A				Metodo di misura a / b	Numero di campioni (solo per metodo b)		
	NOTE									
10 - Fatture contestate	FACOLTATIVO (FACOLTATIVO per l'anno 2025)	(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 fatture per cui l'utente ha avanzato dei reclami [%] 13						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 [%]	
	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 fatture 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 [%]	
NOTE										
11 - Accuratezza delle fatture	Obbligatorio	(servizi diretti ed indiretti)	percentuale di fatture contestate che sono risultate errate [%] 0,5							
	NOTE									
12 - Tempo di fornitura della Carta Pre-Selezione	Obbligatorio	(servizi indiretti in CPS)	T1 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di fornitura tST1 [misura in giorni solari]	T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di fornitura tST2 [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 quelle 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