

OPERATORE:	B.L.S. Consulting s.r.l.
	Modello elettronico di cui all'art. 3, comma 1, lett. b) della direttiva emanata con Delibera n. 254/04/CSP del 10 novembre 2004
PERIODO DI RILEVAZIONE DEI DATI:	dal 1 Gennaio 2019 al 30 Giugno 2019

DENOM. INDICATORE / SERVIZIO CUI SI APPLICA		MISURE				INDICAZIONI OBBLIGATORIE							
1 - Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale	Obbligatorio	(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 **** [%]	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)
			n/a	n/a	n/a	n/a	M	8:00	13:00	M	n/a	n/a	
	P	14:30	18:00	P	n/a	n/a	P	n/a	n/a				
b)	Obbligatorio	(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 **** [%]	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)
			n/a	n/a	30	n/a	M	8:00	13:00	M	n/a	n/a	
	P	14:30	18:00	P	n/a	n/a	P	n/a	n/a				
NOTE													
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										
c) (servizio indiretto in modalità CPS)	Obbligatorio		Tasso di malfunzionamento **** [%]										
			n/a										
NOTE		Il numeratore si riferisce solo al numero di segnalazioni guasti [Si/No] n/a											

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 $\leq T1$ ***** [misura in ore]	T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di riparazione $\leq T2$ ***** [misura in ore]	T3 = Tempo di riparazione contrattualmente previsto (standard specifico) ***** [misura in ore]	Percentuale dei casi in cui il tempo di riparazione $\leq T3$ ***** [%]	Orario per prendere gli ordini dal Lunedì al Venerdì inizio fine M 8:00 13:00 P 14:30 18:00	Orario per prendere gli ordini il sabato inizio fine M n/a n/a P n/a n/a	Orario per prendere gli ordini la domenica inizio fine M n/a n/a P n/a n/a	Accuratezza negli appuntamenti (opzionale)	
			n/a	n/a	n/a	n/a					
		b) (servizio diretto con strutture di altri operatori)	T1 = Tempo per cui nel 80% dei casi si ha che il tempo di riparazione $\leq T1$ ***** [misura in ore]	T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di riparazione $\leq T2$ ***** [misura in ore]	T3 = Tempo di riparazione contrattualmente previsto (standard specifico) ***** [misura in ore]	Percentuale dei casi in cui il tempo di riparazione $\leq T3$ ***** [%]	Orario per prendere gli ordini dal Lunedì al Venerdì inizio fine M 8:00 13:00 P 14:30 18:00	Orario per prendere gli ordini il sabato inizio fine M n/a n/a P n/a n/a	Orario per prendere gli ordini la domenica inizio fine M n/a n/a P n/a n/a	Accuratezza negli appuntamenti (opzionale)	
			n/a	n/a	n/a	n/a					
		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]	T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di riparazione $\leq T2$ ***** [misura in ore]	T3 = Tempo di riparazione contrattualmente previsto (standard specifico) ***** [misura in ore]	Percentuale dei casi in cui il tempo di riparazione $\leq T3$ ***** [%]	Orario per prendere gli ordini dal Lunedì al Venerdì inizio fine M 8:00 13:00 P 14:30 18:00	Orario per prendere gli ordini il sabato inizio fine M n/a n/a P n/a n/a	Orario per prendere gli ordini la domenica inizio fine M n/a n/a P n/a n/a	Accuratezza negli appuntamenti (opzionale)	
			n/a	n/a	n/a	n/a					
	NOTE										
	4 - Percentuale di chiamate a vuoto	FACOLTATIVO	a) (servizio diretto con proprie strutture)	P1 = Percentuale di chiamate a vuoto dirette per i servizi nazionali ***** [%]				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/a				n/a	n/a	n/a	
			b) (servizio diretto con strutture di altri operatori)	P1 = Percentuale di chiamate a vuoto dirette per i servizi nazionali ***** [%]				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/a							n/a	n/a	n/a		
c) (servizio indiretto)		P1 = Percentuale di chiamate a vuoto dirette per i servizi nazionali ***** [%]				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 $t \leq T2$ ***** [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/a	n/a			n/a	n/a	n/a
		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]			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/a	n/a			n/a	n/a	n/a	
	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/a	n/a			n/a	n/a	n/a	
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 ≤ 20 secondi ***** [%]			metodo di misura a / b	Numero di campioni (solo per metodo b)	
			48	0			a	n/a	
NOTE									
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 ≤ 20 secondi ***** [%]			metodo di misura a / b	Numero di campioni (solo per metodo b)	
			n/a	n/a			n/a	n/a	
NOTE									
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 ≤ 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	n/a
NOTE									

9 - Percentuale di telefoni pubblici a pagamento (a monete e schede) in servizio	Obbligatorio	(telefonia pubblica)	Percentuale di telefoni pubblici perfettamente funzionanti ** [%] n/a				Metodo di misura a / b n/a	Numero di campioni (solo per metodo b) n/a			
	NOTE										
10 - Fatture contestate	- (FACOLTATIVO 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 ** [%] 0				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 ** [%] 0				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										
	Obbligatorio	(servizi diretti ed indiretti)	percentuale di fatturazioni contestate risultate errate ** [%] n/a								
NOTE											

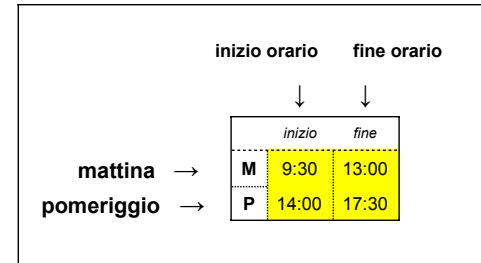
12 - Tempo di fornitura della Carrier Pre-Selection	Obbligatorio	(servizi indiretti in CPS)	T1 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il fornitura $t \leq T1$ **** <i>[misura in giorni solari]</i>	T2 = Tempo per cui nel 99% dei casi si ha che il mpo di fornitura $t \leq T2$ **** <i>[misura in giorni solari]</i>						
			n/a	n/a						
		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**.



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