

OPERATORE:	Verizon Italia SpA
------------	--------------------

PERIODO DI RILEVAZIONE DEI DATI:	1 Gennaio 2017 - 31 Dicembre 2017
----------------------------------	-----------------------------------

DENOM. INDICATORE / SERVIZIO CUI SI APPLICA		MISURE			
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]
		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]
	NOTE		82	86	63
		Non essite un standard di allacciamento. Pero ogni richiesta si avanza una data di			
Tempo per linea di accesso	Obbligatorio	a) (servizio diretto con proprie strutture)	Tasso di malfunzionamento ***** [%] 5.78%		
		b) (servizio diretto con strutture di altri operatori)	Tasso di malfunzionamento ***** [%] 11.97%		

OPERATORE:	Verizon Italia SpA

PERIODO DI RILEVAZIONE DEI DATI:	1 Gennaio 2017 - 31 Dicembre 2017
----------------------------------	-----------------------------------

DENOM. INDICATORE / SERVIZIO CUI SI APPLICA		MISURE	
2 - Tasso di malfunzionamento	Obbl	<p>c) (servizio indiretto in modalità CPS)</p> <p>Tasso di malfunzionamento ***** [%]</p>	
		0.02%	
NOTE		Il numeratore include tutti i guasti in servizi indiretti. A) Numeratore= Numero total Tasso di malfunzionamento b) Numeratore = Numero totale di altri guasti nel peric	

OPERATORE:	Verizon Italia SpA
------------	--------------------

PERIODO DI RILEVAZIONE DEI DATI:	1 Gennaio 2017 - 31 Dicembre 2017
----------------------------------	-----------------------------------

DENOM. INDICATORE / SERVIZIO CUI SI APPLICA		MISURE			
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 $t \leq T1$ ***** [misura in ore] 3.94 ore	T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di riparazione $t \leq T2$ ***** [misura in ore] 5.32 ore	T3 = Tempo di riparazione contrattualmente previsto (standard specifico) ***** [misura in ore] TR1 3 ore, TR2 24 ore, TR3 48 ore
		b) (servizio diretto con strutture di altri operatori)	T1 = Tempo per cui nel 80% dei casi si ha che il tempo di riparazione $t \leq T1$ ***** [misura in ore] 15.71 ore	T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di riparazione $t \leq T2$ ***** [misura in ore] 58.19 ore	T3 = Tempo di riparazione contrattualmente previsto (standard specifico) ***** [misura in ore] TR1 3 ore, TR2 24 ore, TR3 48 ore
		c) (servizio indiretto in modalità CPS)	T1 = Tempo per cui nel 80% dei casi si ha che il tempo di riparazione $t \leq T1$ ***** [misura in ore] 7.93	T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di riparazione $t \leq T2$ ***** [misura in ore] 13.22	T3 = Tempo di riparazione contrattualmente previsto (standard specifico) ***** [misura in ore] TR1 3 ore, TR2 24 ore, TR3 48 ore
	NOTE		TR1: cliente non riceve chiamate, più di 50% di chiamate uscenti non funzionano guasto con numero specifico		
vuoto		a) (servizio diretto con proprie strutture)	P1 = Percentuale di chiamate a vuoto dirette a numeri nazionali ***** [%] 		

OPERATORE:	Verizon Italia SpA

PERIODO DI RILEVAZIONE DEI DATI:	1 Gennaio 2017 - 31 Dicembre 2017
----------------------------------	-----------------------------------

DENOM. INDICATORE / SERVIZIO CUI SI APPLICA		MISURE			
4 - Percentuale di chiamate a vuoto	FACOLTATIVO	<p>b) (servizio diretto con strutture di altri operatori)</p>	<p>P1 = Percentuale di chiamate a vuoto dirette a numeri nazionali ***** [%]</p>		
		<p>c) (servizio indiretto)</p>	<p>P1 = Percentuale di chiamate a vuoto dirette a numeri nazionali ***** [%]</p>		
	NOTE				

OPERATORE:	Verizon Italia SpA
------------	--------------------

PERIODO DI RILEVAZIONE DEI DATI:	1 Gennaio 2017 - 31 Dicembre 2017
----------------------------------	-----------------------------------

DENOM. INDICATORE / SERVIZIO CUI SI APPLICA		MISURE			
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]	
		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]	
		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]	
	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 è inferiore a 20 secondi ***** [%]	
NOTE					

OPERATORE:	Verizon Italia SpA

PERIODO DI RILEVAZIONE DEI DATI:	1 Gennaio 2017 - 31 Dicembre 2017
----------------------------------	-----------------------------------

DENOM. INDICATORE / SERVIZIO CUI SI APPLICA		MISURE		
7 - Tempi di risposta dei servizi di assistenza clienti tramite operatore	FACOLTATIVO	(servizi diretti ed indiretti)	tempo medio di risposta ***** <i>[misura in secondi]</i>	percentuale di chiamate in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi ***** <i>[%]</i>
NOTE				

OPERATORE:	Verizon Italia SpA
------------	--------------------

PERIODO DI RILEVAZIONE DEI DATI:	1 Gennaio 2017 - 31 Dicembre 2017
----------------------------------	-----------------------------------

DENOM. INDICATORE / SERVIZIO CUI SI APPLICA		MISURE			
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 è inferiore a 20 secondi ***** [%]	
		NOTE			
9 - Percentuale di telefoni pubblici a pagamento (a monete e schede) in servizio	Obbligatorio	(telefonia pubblica)	Percentuale di telefoni pubblici perfettamente funzionanti ***** [%]		
		NOTE			
contestate	TATIVO 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 ***** [%]		
		NOTE			

OPERATORE:	Verizon Italia SpA
------------	--------------------

PERIODO DI RILEVAZIONE DEI DATI:	1 Gennaio 2017 - 31 Dicembre 2017
----------------------------------	-----------------------------------

DENOM. INDICATORE / SERVIZIO CUI SI APPLICA		MISURE			
10 - Fatture corrette	Obbligatorio - (FACOLTATIVO)	(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 ***** [%]		
			0.53%		
NOTE					
11 - Accuratezza delle fatturazioni	Obbligatorio	(servizi diretti ed indiretti)	percentuale di fatturazioni contestate che sono risultate errate ***** [%]		
			0.44%		
NOTE					

OPERATORE:	Verizon Italia SpA
------------	--------------------

PERIODO DI RILEVAZIONE DEI DATI:	1 Gennaio 2017 - 31 Dicembre 2017
----------------------------------	-----------------------------------

DENOM. INDICATORE / SERVIZIO CUI SI APPLICA		MISURE	
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]	T2 = Tempo per cui nel 99% dei casi si ha che il tempo di fornitura $t \leq T2$ ***** [misura in giorni solari]
		39	90
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 ex

- 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**.

Modello elettronico di cui all'art. 3, comma 1, lett. b) della direttiva emanata con Delibera n. 254/04/CSP del 10 novembre 2004

OPERATORE:	Verizon Italia SpA

PERIODO DI RILEVAZIONE DEI DATI:	1 Gennaio 2017 - 31 Dicembre 2017
----------------------------------	-----------------------------------

DENOM. INDICATORE / SERVIZIO CUI SI APPLICA	MISURE
---	--------

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

INDICAZIONI OBBLIGATORIE									
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)		
	<i>inizio</i>	<i>fine</i>	<i>inizio</i>	<i>fine</i>	<i>inizio</i>	<i>fine</i>			
	M			M					
	P			P			P		
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)		
	<i>inizio</i>	<i>fine</i>	<i>inizio</i>	<i>fine</i>	<i>inizio</i>	<i>fine</i>			
	M	9:00		M					
97..%	P	18:00		P			P		
allacciamento.									

Yellow redaction bars

INDICAZIONI OBBLIGATORIE				
	Il numeratore si riferisce solo al numero di segnalazioni guasti in CPS ***** [Si/No]			
	No. Nota			
e di guasti in linee accesso nel periodo x 100. Denominatore = Numero medio di linee /CLI nel periodo. odo x 100. Denominatore = Numero medio di linee/CLI nel periodo.				



INDICAZIONI OBBLIGATORIE									
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)		
	<i>inizio</i>	<i>fine</i>	<i>inizio</i>	<i>fine</i>	<i>inizio</i>	<i>fine</i>			
	M	0:00		M	0:00			M	0:00
72.02%	P		23:59	P		23:59	P		23:59
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)		
	<i>inizio</i>	<i>fine</i>	<i>inizio</i>	<i>fine</i>	<i>inizio</i>	<i>fine</i>			
	M	0:00		M	0:00			M	0:00
84.50%	P		23:59	P		23:59	P		23:59
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)		
	<i>inizio</i>	<i>fine</i>	<i>inizio</i>	<i>fine</i>	<i>inizio</i>	<i>fine</i>			
	M	0:00		M	0:00			M	0:00
100%	P		23:59	P		23:59	P		23:59
; TR2: cliente non puo fare chiamate a numeri specifici o piu 50 delle chiamate uscente funzionano; TR3									
	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				

INDICAZIONI OBBLIGATORIE			
	Metodo di misura a / b / c / d	Numero di campioni <i>(solo per i metodi b, c, d)</i>	In caso di utilizzo del metodo di misura d, descrivere la combinazione utilizzata
	Metodo di misura a / b / c / d	Numero di campioni <i>(solo per i metodi b, c, d)</i>	In caso di utilizzo del metodo di misura d, descrivere la combinazione utilizzata

INDICAZIONI OBBLIGATORIE				
	Metodo di misura a / b / c / d	Numero di campioni <i>(solo per i metodi b, c, d)</i>	In caso di utilizzo del metodo di misura d, descrivere la combinazione utilizzata	
	Metodo di misura a / b / c / d	Numero di campioni <i>(solo per i metodi b, c, d)</i>	In caso di utilizzo del metodo di misura d, descrivere la combinazione utilizzata	
	Metodo di misura a / b / c / d	Numero di campioni <i>(solo per i metodi b, c, d)</i>	In caso di utilizzo del metodo di misura d, descrivere la combinazione utilizzata	
	Metodo di misura a / b	Numero di campioni <i>(solo per metodo b)</i>		

Yellow rectangular bars representing redacted information.

INDICAZIONI OBBLIGATORIE				
	Metodo di misura a / b	Numero di campioni (solo per metodo b)		

INDICAZIONI OBBLIGATORIE				
	Metodo di misura a / b	Numero di campioni <i>(solo per metodo b)</i>	Prezzi applicati o indirizzo della pagina web di pubblicazione dei prezzi	
	Metodo di misura a / b	Numero di campioni <i>(solo per metodo b)</i>		
	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 ***** [%]			

Yellow header bars

INDICAZIONI OBBLIGATORIE				
	<p>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</p> <p>*****</p> <p>[%]</p>			

--

INDICAZIONI OBBLIGATORIE				

(eventuali note)

	inizio orario	fine orario
	↓	↓
	<i>inizio</i>	<i>fine</i>
mattina →	M 9:30	13:00
pomeriggio →	P 14:00	17:30



	INDICAZIONI OBBLIGATORIE
--	---------------------------------