

OPERATORE: **Connecting project s.r.l.**

PERIODO DI RILEVAZIONE DEI DATI: **Dal 01/01/2023 al 31/12/2023**

| DENOM. INDICATORE / SERVIZIO CUI SI APPLICA        |   | MISURE   |  |  |  | INDICAZIONI OBBLIGATORIE  |   |   |   |   |   |  |  |
|--|---|--|--|--|--|---|---|---|---|---|---|--|--|
| 1 - Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale | Obbligatorio  | a)<br>(servizio diretto con proprie strutture)   | T1 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di fornitura $t \leq T1$ *****<br>[misura in giorni solari] | T2 = Tempo per cui nel 99% dei casi si ha che il tempo di fornitura $t \leq T2$ *****<br>[misura in giorni solari] | T3 = Tempo di allacciamento contrattualmente previsto [standard specifico] *****<br>[misura in giorni solari]        | Percentuale di casi per cui l'allacciamento è eseguito entro la data concordata con il cliente *****<br>[%] | Orario per prendere gli ordini dal Lunedì al Venerdì<br>inizio fine |   | Orario per prendere gli ordini il sabato<br>inizio fine |   | Orario per prendere gli ordini la domenica<br>inizio fine |  | Accuratezza negli appuntamenti (opzionale) |
|  |   | M  | -  | -  | M  | -   | -   | M   | -   | -   | -   | -  |  |
|  | P   | -  | -  | P  | -  | -   | P   | -   | -   | -   | -   | -  |  |
|  | b)<br>(servizio diretto con strutture di altri operatori) | T1 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di fornitura $t \leq T1$ *****<br>[misura in giorni solari] | T2 = Tempo per cui nel 99% dei casi si ha che il tempo di fornitura $t \leq T2$ *****<br>[misura in giorni solari] | T3 = Tempo di allacciamento contrattualmente previsto [standard specifico] *****<br>[misura in giorni solari]      | Percentuale di casi per cui l'allacciamento è eseguito entro il tempo massimo contrattualmente previsto *****<br>[%] | Orario per prendere gli ordini dal Lunedì al Venerdì<br>inizio fine   |   | Orario per prendere gli ordini il sabato<br>inizio fine                 |   | Orario per prendere gli ordini la domenica<br>inizio fine |   | Accuratezza negli appuntamenti (opzionale) |  |
| M  | 08:30   | 13:00  | M  | 08:30  | 13:00  | M   | -   | -   | -   | -   |   |  |  |
| P  | 14:30   | 18:30  | P  | -  | -  | P   | -   | -   | -   | -   |   |  |  |
| NOTE   |   |  |  |  |  |   |   |   |   |   |   |  |  |
| 2 - Tasso di malfunzionamento per linea di accesso | Obbligatorio  | a)<br>(servizio diretto con proprie strutture)   | Tasso di malfunzionamento *****<br>[%]<br>na   |  |  |   |   |   |   |   |   |  |  |
|  |   | b)<br>(servizio diretto con strutture di altri operatori)  | Tasso di malfunzionamento *****<br>[%]<br>0,5  |  |  |   |   |   |   |   |   |  |  |
|  |   | c)<br>(servizio indiretto in modalità CPS)   | Tasso di malfunzionamento *****<br>[%]<br>na   |  |  |   |   | Il numeratore si riferisce solo al numero di segnalazioni guasti in CPS |   |   |   |  |  |
|  | NOTE  |  |  |  |  |   |   |   |   |   |   |  |  |
| one dei malfunzionamenti                           | Obbligatorio  | a)<br>(servizio diretto con proprie strutture)   | T1 = Tempo per cui nel 80% dei casi si ha che il tempo di riparazione $t \leq T1$ *****<br>[misura in ore]         | T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di riparazione $t \leq T2$ *****<br>[misura in ore]         | T3 = Tempo di riparazione contrattualmente previsto (standard specifico) *****<br>[misura in ore]                    | Percentuale dei casi in cui il tempo di riparazione $t \leq T3$ *****<br>[%]                                | Orario per prendere gli ordini dal Lunedì al Venerdì<br>inizio fine |   | Orario per prendere gli ordini il sabato<br>inizio fine |   | Orario per prendere gli ordini la domenica<br>inizio fine |  | Accuratezza negli appuntamenti (opzionale) |
|  |   | M  | -  | -  | M  | -   | -   | M   | -   | -   | -   | -  |  |
|  | P   | -  | -  | P  | -  | -   | P   | -   | -   | -   | -   | -  |  |
|  | b)<br>(servizio diretto con strutture di altri operatori) | T1 = Tempo per cui nel 80% dei casi si ha che il tempo di riparazione $t \leq T1$ *****<br>[misura in ore]         | T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di riparazione $t \leq T2$ *****<br>[misura in ore]         | T3 = Tempo di riparazione contrattualmente previsto (standard specifico) *****<br>[misura in ore]                  | Percentuale dei casi in cui il tempo di riparazione $t \leq T3$ *****<br>[%]   | Orario per prendere gli ordini dal Lunedì al Venerdì<br>inizio fine   |   | Orario per prendere gli ordini il sabato<br>inizio fine                 |   | Orario per prendere gli ordini la domenica<br>inizio fine |   | Accuratezza negli appuntamenti (opzionale) |  |
| M  | -   | -  | M  | -  | -  | M   | -   | -   | -   | -   |   |  |  |
| P  | -   | -  | P  | -  | -  | P   | -   | -   | -   | -   |   |  |  |

|   |             |   |   |   |   |   |   |   |   |  |       |   |   |   |   |
|---|-------------|---|---|---|---|---|---|---|---|--|-------|---|---|---|---|
| OPERATORE:                                |             | Connecting project s.r.l.                                 |   |   |   |   |   |   |   |  |       |   |   |   |   |
| PERIODO DI RILEVAZIONE DEI DATI:          |             | Dal 01/01/2023 al 31/12/2023                              |   |   |   |   |   |   |   |  |       |   |   |   |   |
| 3 - Tempo di riparazi                     | Obb         |   |   |   |   | M   | 08:30   | 13:00   | M   | 08:30                                      | 13:00 | M | - | - |   |
|   |             |   | 0,45  | 1,3   |   | P   | 14:30   | 18:30   | P   | -  | -     | P | - | - | - |
|   |             | c)<br>(servizio indiretto in modalit  CPS)                | T1 = Tempo per cui nel 80% dei casi si ha che il tempo di riparazione t T1 *****<br>[misura in ore] | T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di riparazione t T2 *****<br>[misura in ore]       | T3 = Tempo di riparazione contrattualmente previsto (standard specifico) *****<br>[misura in ore] | Percentuale dei casi in cui il tempo di riparazione t T3 *****<br>[%] | Orario per prendere gli ordini dal Lunedi al Venerdi<br>inizio fine | Orario per prendere gli ordini il sabato<br>inizio fine | Orario per prendere gli ordini la domenica<br>inizio fine                         | Accuratezza negli appuntamenti (opzionale) |       |   |   |   |   |
|   |             |   | na  | na  | na  | na  | M   | -   | -   | M  | -     | - | M | - | - |
| NOTE                                      |             |   |   |   |   |   |   |   |   |  |       |   |   |   |   |
| 4 - Percentuale di chiamate a vuoto       | FACOLTATIVO | a)<br>(servizio diretto con proprie strutture)            | P1 = Percentuale di chiamate a vuoto dirette a numeri nazionali *****<br>[%]                        |   |   |   | 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)<br>(servizio diretto con strutture di altri operatori) | P1 = Percentuale di chiamate a vuoto dirette a numeri nazionali *****<br>[%]                        |   |   |   | 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)<br>(servizio indiretto)                                | P1 = Percentuale di chiamate a vuoto dirette a numeri nazionali *****<br>[%]                        |   |   |   | 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)<br>(servizio diretto con proprie strutture)            | T1 = Tempo medio di instaurazione delle chiamate nazionali *****<br>[misura in secondi]             | T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di instaurazione t T2 *****<br>[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)<br>(servizio diretto con strutture di altri operatori) | T1 = Tempo medio di instaurazione delle chiamate nazionali *****<br>[misura in secondi]             | T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di instaurazione t T2 *****<br>[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)<br>(servizio indiretto)                                | T1 = Tempo medio di instaurazione delle chiamate nazionali *****<br>[misura in secondi]             | T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di instaurazione t T2 *****<br>[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  |   |   |   |   |   |   |   |  |       |   |   |   |   |

OPERATORE: Connecting project s.r.l.

PERIODO DI RILEVAZIONE DEI DATI: Dal 01/01/2023 al 31/12/2023

|  |                               |  |   |   |  |  |                        |  |   |  |
|--|-------------------------------|--|---|---|--|--|------------------------|--|---|--|
| 6 - Tempi di risposta dei servizi tramite operatore                              | Obbligatorio                  | (servizi diretti ed indiretti)   | tempo medio di risposta *****<br>[misura in secondi]                              | percentuale di chiamate in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi *****<br>[%] |  |  | Metodo di misura a / b | Numero di campioni (solo per metodo b)   |   |  |
|  |                               |  | 30  | 80  |  |  | a                      |  |   |  |
| NOTE   |                               |  |   |   |  |  |                        |  |   |  |
| 7 - Tempi di risposta dei servizi di assistenza clienti tramite operatore        | FACOLTATIVO                   | (servizi diretti ed indiretti)   | tempo medio di risposta *****<br>[misura in secondi]                              | percentuale di chiamate in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi *****<br>[%] |  |  | Metodo di misura a / b | Numero di campioni (solo per metodo b)   |   |  |
|  |                               |  |   |   |  |  |                        |  |   |  |
| NOTE   |                               |  |   |   |  |  |                        |  |   |  |
| 8 - Tempi di risposta dei servizi di consultazione elenchi                       | Obbligatorio                  | (servizi di consultazione elenchi)   | tempo medio di risposta *****<br>[misura in secondi]                              | percentuale di chiamate in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi *****<br>[%] |  |  | Metodo di misura a / b | Numero di campioni (solo per metodo b)   | Prezzi applicati o indirizzo della pagina web di pubblicazione dei prezzi |  |
|  |                               |  |   |   |  |  | a                      |  |   |  |
| NOTE   |                               |  |   |   |  |  |                        |  |   |  |
| Connecting project s.r.l. non fornisce servizi di consultazione elenchi          |                               |  |   |   |  |  |                        |  |   |  |
| 9 - Percentuale di telefoni pubblici a pagamento (a monete e schede) in servizio | Obbligatorio                  | (telefonia pubblica)   | Percentuale di telefoni pubblici perfettamente funzionanti *****<br>[%]           |   |  |  | Metodo di misura a / b | Numero di campioni (solo per metodo b)   |   |  |
|  |                               |  |   |   |  |  |                        |  |   |  |
| NOTE   |                               |  |   |   |  |  |                        |  |   |  |
| Connecting project s.r.l. non fornisce tale servizio                             |                               |  |   |   |  |  |                        |  |   |  |
| 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 *****<br>[%] |   |  |  |                        | 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 *****        |   |  |
|  |                               | (servizi diretti e servizi indiretti) operatori che <b>NON</b> 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 *****<br>[%] |   |  |  |                        | 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 *****<br>[%] |   |  |
|  | Obbligatorio                  |  | 0,3   |   |  |  | na                     |  |   |  |
| NOTE   |                               |  |   |   |  |  |                        |  |   |  |
| 1 - Accuratezza delle fatturazioni   | Obbligatorio                  | (servizi diretti ed indiretti)   | percentuale di fatturazioni contestate che sono risultate errate *****<br>[%]     |   |  |  |                        |  |   |  |
|  |                               |  | 0,3   |   |  |  |                        |  |   |  |

|                                  |                            |  |  |  |  |  |  |  |  |
|----------------------------------|----------------------------|--|--|--|--|--|--|--|--|
| OPERATORE:                       |                            | Connecting project s.r.l.  |  |  |  |  |  |  |  |
| PERIODO DI RILEVAZIONE DEI DATI: |                            | Dal 01/01/2023 al 31/12/2023   |  |  |  |  |  |  |  |
| 1<br>d                           | NOTE                       |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                  | (servizi indiretti in CPS) | T1 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di fornitura t≤T1<br>*****<br>[misura in giorni solari] | T2 = Tempo per cui nel 99% dei casi si ha che il tempo di fornitura t≤T2<br>*****<br>[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 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**.

|              | inizio orario | fine orario |
|--------------|---------------|-------------|
| mattina →    | M 09:30       | 13:00       |
| pomeriggio → | P 14:00       | 17:30       |

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