

| | |
|----------------------------------|---|
| OPERATORE: | QCOM S.P.A. |
| | Modello Elettronico di cui all'art.3, comma 1, lett. B) della direttiva emanata con |
| PERIODO DI RILEVAZIONE DEI DATI: | anno 2019 |

| 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] |
| | | | 20 | 35 | 60 |
| | | 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] |
| | | 29 | 45 | 60 | |
| NOTE | | | | | |
| Tempo per linea di accesso | Obbligatorio | a) (servizio diretto con proprie strutture) | Tasso di malfunzionamento ***** [%] | | |
| | | | 1,5 | | |
| | | b) (servizio diretto con strutture di altri operatori) | Tasso di malfunzionamento ***** [%] | | |
| | | | 2,1 | | |

| | |
|----------------------------------|---|
| OPERATORE: | QCOM S.P.A. |
| | Modello Elettronico di cui all'art.3, comma 1, lett. B) della direttiva emanata con |
| PERIODO DI RILEVAZIONE DEI DATI: | anno 2019 |

| 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> | |
| | | 0,5 | |
| NOTE | | | |

| | |
|----------------------------------|---|
| OPERATORE: | QCOM S.P.A. |
| | Modello Elettronico di cui all'art.3, comma 1, lett. B) della direttiva emanata con |
| PERIODO DI RILEVAZIONE DEI DATI: | anno 2019 |

| 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] | 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] |
| | | | 36 | 48 | 72 |
| | | 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] | 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] |
| | | 48 | 56 | 72 | |
| | 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] | 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] | |
| | | 10 | 19 | 72 | |
| NOTE | | | | | |
| to | a) (servizio diretto con proprie strutture) | P1 = Percentuale di chiamate a vuoto dirette a numeri nazionali ***** [%] | | | |

| | |
|----------------------------------|---|
| OPERATORE: | QCOM S.P.A. |
| | Modello Elettronico di cui all'art.3, comma 1, lett. B) della direttiva emanata con |
| PERIODO DI RILEVAZIONE DEI DATI: | anno 2019 |

| 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: | QCOM S.P.A. |
| | Modello Elettronico di cui all'art.3, comma 1, lett. B) della direttiva emanata con |
| PERIODO DI RILEVAZIONE DEI DATI: | anno 2019 |

| 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 ***** [%] |
| | | | 25 | 70 |
| NOTE | | | | |

| | |
|----------------------------------|---|
| OPERATORE: | QCOM S.P.A. |
| | Modello Elettronico di cui all'art.3, comma 1, lett. B) della direttiva emanata con |
| PERIODO DI RILEVAZIONE DEI DATI: | anno 2019 |

| 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 ***** [%] |
| | | NOTE | | |

| | |
|----------------------------------|---|
| OPERATORE: | QCOM S.P.A. |
| | Modello Elettronico di cui all'art.3, comma 1, lett. B) della direttiva emanata con |
| PERIODO DI RILEVAZIONE DEI DATI: | anno 2019 |

| 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 | | SERVIZIO NON FORNITO DA QCOM | |
| 9 - Percentuale di telefoni pubblici a pagamento (a monete e schede) in servizio | Obbligatorio | (telefonia pubblica) | Percentuale di telefoni pubblici perfettamente funzionanti ***** [%] | | |
| | | NOTE | | SERVIZIO NON FORNITO DA QCOM | |
| 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 ***** [%] | | |
| | | | | | 1 |

| | |
|----------------------------------|---|
| OPERATORE: | QCOM S.P.A. |
| | Modello Elettronico di cui all'art.3, comma 1, lett. B) della direttiva emanata con |
| PERIODO DI RILEVAZIONE DEI DATI: | anno 2019 |

| 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 ***** [%] | | |
| NOTE | | | | |
| 11 - Accuratezza delle fatturazioni | Obbligatorio (servizi diretti ed indiretti) | percentuale di fatturazioni contestate che sono risultate errate ***** [%] | 0,5 | |
| NOTE | | | | |

| | |
|----------------------------------|---|
| OPERATORE: | QCOM S.P.A. |
| | Modello Elettronico di cui all'art.3, comma 1, lett. B) della direttiva emanata con |
| PERIODO DI RILEVAZIONE DEI DATI: | anno 2019 |

| 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] |
| | | 5 | 10 |
| 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
- 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**.

| | |
|----------------------------------|---|
| OPERATORE: | QCOM S.P.A. |
| | Modello Elettronico di cui all'art.3, comma 1, lett. B) della direttiva emanata con |
| PERIODO DI RILEVAZIONE DEI DATI: | anno 2019 |

| 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

Delibera n. 254/04/CSP del 10 Novembre 2004

| INDICAZIONI OBBLIGATORIE | | | | |
|--------------------------|---|--|--|--|
| | Il numeratore si riferisce solo al numero di segnalazioni guasti in CPS ***** [Si/No] | | | |
| | SI | | | |

Delibera n. 254/04/CSP del 10 Novembre 2004

| 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> | |
| 99 | M 08:30 P 19:30 | M 08:30 P 19:30 | M P | |
| 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> | |
| 99 | M 08:30 P 19:30 | M 08:30 P 19:30 | M P | |
| 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> | |
| 99 | M 08:30 P 19:30 | M 08:30 P 19:30 | M P | |
| | 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 | |

Delibera n. 254/04/CSP del 10 Novembre 2004

| INDICAZIONI OBBLIGATORIE | | | | |
|--------------------------|-----------------------------------|--|--|--|
| | 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 | |
| | 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 | |

Delibera n. 254/04/CSP del 10 Novembre 2004

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

Delibera n. 254/04/CSP del 10 Novembre 2004

| INDICAZIONI OBBLIGATORIE | | | | |
|--------------------------|---------------------------|--|--|--|
| | Metodo di misura a / b | Numero di campioni <i>(solo per metodo b)</i> | | |
| | | | | |

Delibera n. 254/04/CSP del 10 Novembre 2004

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

Delibera n. 254/04/CSP del 10 Novembre 2004

INDICAZIONI OBBLIGATORIE

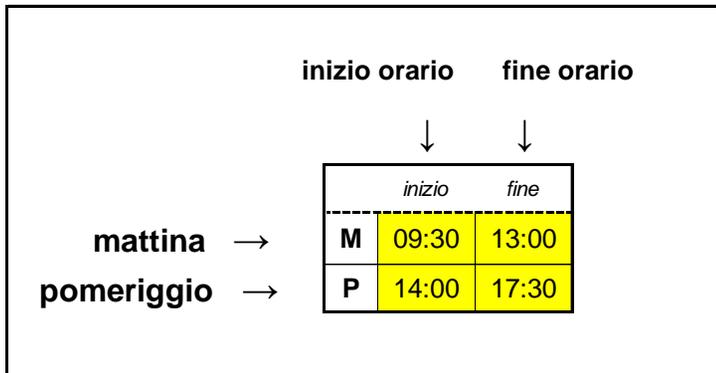
In caso vengano emesse fatture uniche per servizi di telefonia fissa e mobili post-pagati indicare la percentuale di fatture di questo tipo rispetto al totale delle fatture emesse

[%]

Delibera n. 254/04/CSP del 10 Novembre 2004

| INDICAZIONI OBBLIGATORIE | | | | |
|--------------------------|--|--|--|--|
| | | | | |

eventuali note)



[Redacted]
Delibera n. 254/04/CSP del 10 Novembre 2004

[Redacted]

| | |
|--|--------------------------|
| | INDICAZIONI OBBLIGATORIE |
|--|--------------------------|