

| 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≤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] | T3 = Tempo di allacciamento contrattualmente previsto [standard specifico]<br>*****<br>[misura in giorni solari] | Percentuale di casi per cui l'allacciamento è eseguito entro la data concordata con il cliente<br>*****<br>[%]          | 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) |  |
|                                                    |              |                                                           |                                                                                                                |                                                                                                                |                                                                                                                  |                                                                                                                         | inizio                                               | fine                                                                                        |                                          |  |                                            |  |                                            |  |
|                                                    |              |                                                           | M                                                                                                              | 08:30                                                                                                          |                                                                                                                  | M                                                                                                                       |                                                      |                                                                                             | M                                        |  |                                            |  |                                            |  |
|                                                    |              | P                                                         |                                                                                                                | 18:00                                                                                                          | 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≤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] | T3 = Tempo di allacciamento contrattualmente previsto [standard specifico]<br>*****<br>[misura in giorni solari] | Percentuale di casi per cui l'allacciamento è eseguito entro il tempo massimo contrattualmente previsto<br>*****<br>[%] | 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) |  |
|                                                    |              |                                                           |                                                                                                                |                                                                                                                |                                                                                                                  | inizio                                                                                                                  | fine                                                 |                                                                                             |                                          |  |                                            |  |                                            |  |
| M                                                  | 08:30        |                                                           |                                                                                                                | M                                                                                                              |                                                                                                                  |                                                                                                                         | M                                                    |                                                                                             |                                          |  |                                            |  |                                            |  |
| P                                                  |              | 18:00                                                     | P                                                                                                              |                                                                                                                |                                                                                                                  | P                                                                                                                       |                                                      |                                                                                             |                                          |  |                                            |  |                                            |  |
| NOTE                                               |              |                                                           |                                                                                                                |                                                                                                                |                                                                                                                  |                                                                                                                         |                                                      |                                                                                             |                                          |  |                                            |  |                                            |  |
| 2 - Tasso di malfunzionamento per linea di accesso | Obbligatorio | a)<br>(servizio diretto con proprie strutture)            | Tasso di malfunzionamento<br>*****<br>[%]                                                                      |                                                                                                                |                                                                                                                  |                                                                                                                         |                                                      |                                                                                             |                                          |  |                                            |  |                                            |  |
|                                                    |              |                                                           | 5,01%                                                                                                          |                                                                                                                |                                                                                                                  |                                                                                                                         |                                                      |                                                                                             |                                          |  |                                            |  |                                            |  |
|                                                    |              | b)<br>(servizio diretto con strutture di altri operatori) | Tasso di malfunzionamento<br>*****<br>[%]                                                                      |                                                                                                                |                                                                                                                  |                                                                                                                         |                                                      |                                                                                             |                                          |  |                                            |  |                                            |  |
|                                                    |              |                                                           | 2,31%                                                                                                          |                                                                                                                |                                                                                                                  |                                                                                                                         |                                                      |                                                                                             |                                          |  |                                            |  |                                            |  |
|                                                    |              | c)<br>(servizio indiretto in modalità CPS)                | Tasso di malfunzionamento<br>*****<br>[%]                                                                      |                                                                                                                |                                                                                                                  |                                                                                                                         |                                                      | Il numeratore si riferisce solo al numero di segnalazioni guasti in CPS<br>*****<br>[Si/No] |                                          |  |                                            |  |                                            |  |
|                                                    |              |                                                           |                                                                                                                |                                                                                                                |                                                                                                                  |                                                                                                                         |                                                      |                                                                                             |                                          |  |                                            |  |                                            |  |
| NOTE                                               |              |                                                           |                                                                                                                |                                                                                                                |                                                                                                                  |                                                                                                                         |                                                      |                                                                                             |                                          |  |                                            |  |                                            |  |

| DENOM. INDICATORE / SERVIZIO CUI SI APPLICA   |              | MISURE                                                    |                                                                                                        |                                                                                                        |                                                                                                      | INDICAZIONI OBBLIGATORIE                                                 |                                                                         |                                                   |                                                                                   |       |                                                               |  |                                            |   |       |       |  |
|-----------------------------------------------|--------------|-----------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|-------|---------------------------------------------------------------|--|--------------------------------------------|---|-------|-------|--|
| 3 - Tempo di riparazione 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≤T1<br>*****<br>[misura in ore] | T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di riparazione t≤T2<br>*****<br>[misura in ore] | T3 = Tempo di riparazione contrattualmente previsto (standard specifico)<br>*****<br>[misura in ore] | Percentuale dei casi in cui il tempo di riparazione t≤T3<br>*****<br>[%] | Orario per prendere gli ordini dal Lunedì al Venerdì<br><br>inizio fine |                                                   | Orario per prendere gli ordini il sabato<br><br>inizio fine                       |       | Orario per prendere gli ordini la domenica<br><br>inizio fine |  | Accuratezza negli appuntamenti (opzionale) |   |       |       |  |
|                                               |              |                                                           | 26 ore                                                                                                 | 63 ore                                                                                                 | 40 ore                                                                                               | 89,30%                                                                   | M                                                                       | 08:00                                             |                                                                                   | M     | 08:00                                                         |  |                                            | M | 08:00 |       |  |
|                                               |              |                                                           |                                                                                                        |                                                                                                        |                                                                                                      |                                                                          |                                                                         | P                                                 |                                                                                   | 22:00 | P                                                             |  | 22:00                                      | P |       | 22:00 |  |
|                                               |              | 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≤T1<br>*****<br>[misura in ore] | T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di riparazione t≤T2<br>*****<br>[misura in ore] | T3 = Tempo di riparazione contrattualmente previsto (standard specifico)<br>*****<br>[misura in ore] | Percentuale dei casi in cui il tempo di riparazione t≤T3<br>*****<br>[%] | Orario per prendere gli ordini dal Lunedì al Venerdì<br><br>inizio fine |                                                   | Orario per prendere gli ordini il sabato<br><br>inizio fine                       |       | Orario per prendere gli ordini la domenica<br><br>inizio fine |  | Accuratezza negli appuntamenti (opzionale) |   |       |       |  |
|                                               |              |                                                           | 4 ore                                                                                                  | 22 ore                                                                                                 | 40 ore                                                                                               | 100,00%                                                                  | M                                                                       | 08:00                                             |                                                                                   | M     | 08:00                                                         |  |                                            | M | 08:00 |       |  |
|                                               |              |                                                           |                                                                                                        |                                                                                                        |                                                                                                      |                                                                          |                                                                         | P                                                 |                                                                                   | 22:00 | P                                                             |  | 22:00                                      | P |       | 22:00 |  |
|                                               |              | c)<br>(servizio indiretto in modalità CPS)                | T1 = Tempo per cui nel 80% dei casi si ha che il tempo di riparazione t≤T1<br>*****<br>[misura in ore] | T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di riparazione t≤T2<br>*****<br>[misura in ore] | T3 = Tempo di riparazione contrattualmente previsto (standard specifico)<br>*****<br>[misura in ore] | Percentuale dei casi in cui il tempo di riparazione t≤T3<br>*****<br>[%] | Orario per prendere gli ordini dal Lunedì al Venerdì<br><br>inizio fine |                                                   | Orario per prendere gli ordini il sabato<br><br>inizio fine                       |       | Orario per prendere gli ordini la domenica<br><br>inizio fine |  | Accuratezza negli appuntamenti (opzionale) |   |       |       |  |
|                                               |              |                                                           |                                                                                                        |                                                                                                        |                                                                                                      |                                                                          | M                                                                       |                                                   |                                                                                   | M     |                                                               |  |                                            | M |       |       |  |
|                                               |              |                                                           |                                                                                                        |                                                                                                        |                                                                                                      |                                                                          |                                                                         | P                                                 |                                                                                   |       | P                                                             |  |                                            | P |       |       |  |
|                                               | 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>*****<br>[%]                        |                                                                                                        |                                                                                                      |                                                                          | Metodo di misura<br>a / b / c / d                                       | Numero di campioni<br>(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>*****<br>[%]                        |                                                                                                        |                                                                                                      |                                                                          | Metodo di misura<br>a / b / c / d                                       | Numero di campioni<br>(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>*****<br>[%]                        |                                                                                                        |                                                                                                      |                                                                          | Metodo di misura<br>a / b / c / d                                       | Numero di campioni<br>(solo per i metodi b, c, d) | In caso di utilizzo del metodo di misura d, descrivere la combinazione utilizzata |       |                                                               |  |                                            |   |       |       |  |
|                                               |              |                                                           |                                                                                                        |                                                                                                        |                                                                                                      |                                                                          |                                                                         |                                                   |                                                                                   |       |                                                               |  |                                            |   |       |       |  |
|                                               | NOTE         |                                                           |                                                                                                        |                                                                                                        |                                                                                                      |                                                                          |                                                                         |                                                   |                                                                                   |       |                                                               |  |                                            |   |       |       |  |

| DENOM. INDICATORE / SERVIZIO CUI SI APPLICA                               |                            |                                                                                            | MISURE                                                                                                       |                                                                                                              |  |                                   | INDICAZIONI OBBLIGATORIE                          |                                                                                   |                                                                                   |  |
|---------------------------------------------------------------------------|----------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|-----------------------------------|---------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|--|
| 5 - Tempo di instaurazione della chiamata                                 | FACOLTATIVO                | a)<br>(servizio diretto con proprie strutture)                                             | T1 = Tempo medio di instaurazione delle chiamate nazionali<br>*****<br>[misura in secondi]                   | T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di instaurazione t≤T2<br>*****<br>[misura in secondi] |  |                                   | Metodo di misura<br>a / b / c / d                 | Numero di campioni<br>(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>*****<br>[misura in secondi]                   | T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di instaurazione t≤T2<br>*****<br>[misura in secondi] |  |                                   | Metodo di misura<br>a / b / c / d                 | Numero di campioni<br>(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>*****<br>[misura in secondi] | T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di instaurazione t≤T2<br>*****<br>[misura in secondi] |                                                                                                              |  | Metodo di misura<br>a / b / c / d | Numero di campioni<br>(solo per i metodi b, c, d) | In caso di utilizzo del metodo di misura d, descrivere la combinazione utilizzata |                                                                                   |  |
|                                                                           |                            | NOTE                                                                                       |                                                                                                              |                                                                                                              |  |                                   |                                                   |                                                                                   |                                                                                   |  |
| 6 - Tempi di risposta dei servizi tramite operatore                       | Obbligatorio               | (servizi diretti ed indiretti)                                                             | tempo medio di risposta<br>*****<br>[misura in secondi]                                                      | percentuale di chiamate in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi<br>*****<br>[%]                 |  |                                   | Metodo di misura<br>a / b                         | Numero di campioni<br>(solo per metodo b)                                         |                                                                                   |  |
|                                                                           |                            |                                                                                            |                                                                                                              |                                                                                                              |  |                                   |                                                   |                                                                                   |                                                                                   |  |
|                                                                           |                            | NOTE                                                                                       |                                                                                                              |                                                                                                              |  |                                   |                                                   |                                                                                   |                                                                                   |  |
| 7 - Tempi di risposta dei servizi di assistenza clienti tramite operatore | FACOLTATIVO                | (servizi diretti ed indiretti)                                                             | tempo medio di risposta<br>*****<br>[misura in secondi]                                                      | percentuale di chiamate in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi<br>*****<br>[%]                 |  |                                   | Metodo di misura<br>a / b                         | Numero di campioni<br>(solo per metodo b)                                         |                                                                                   |  |
|                                                                           |                            |                                                                                            |                                                                                                              |                                                                                                              |  |                                   |                                                   |                                                                                   |                                                                                   |  |
|                                                                           |                            | NOTE                                                                                       |                                                                                                              |                                                                                                              |  |                                   |                                                   |                                                                                   |                                                                                   |  |

|                                  |                                                                                                                                  |
|----------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| OPERATORE:                       | INTRED S.P.A.                                                                                                                    |
|                                  | 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: |                                                                                                                                  |

| DENOM. INDICATORE / SERVIZIO CUI SI APPLICA                                      |                                              | MISURE                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                      |                                                                                              |  | INDICAZIONI OBBLIGATORIE |                                                                                                                                                                                                     |                                           |                                                                           |  |
|----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|--|--------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|--|
| 8 - Tempi di risposta dei servizi di consultazione elenchi                       | Obbligatorio                                 | (servizi di consultazione elenchi)                                                                                                                                                                                                                   | tempo medio di risposta<br>*****<br>[misura in secondi]                              | percentuale di chiamate in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi<br>*****<br>[%] |  |                          | Metodo di misura<br>a / b                                                                                                                                                                           | Numero di campioni<br>(solo per metodo b) | Prezzi applicati o indirizzo della pagina web di pubblicazione dei prezzi |  |
|                                                                                  |                                              |                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                      |                                                                                              |  |                          |                                                                                                                                                                                                     |                                           |                                                                           |  |
|                                                                                  |                                              | NOTE                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                      |                                                                                              |  |                          |                                                                                                                                                                                                     |                                           |                                                                           |  |
| 9 - Percentuale di telefoni pubblici a pagamento (a monete e schede) in servizio | Obbligatorio                                 | (telefonia pubblica)                                                                                                                                                                                                                                 | Percentuale di telefoni pubblici perfettamente funzionanti<br>*****<br>[%]           |                                                                                              |  |                          | Metodo di misura<br>a / b                                                                                                                                                                           | Numero di campioni<br>(solo per metodo b) |                                                                           |  |
|                                                                                  |                                              |                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                      |                                                                                              |  |                          |                                                                                                                                                                                                     |                                           |                                                                           |  |
|                                                                                  |                                              | NOTE                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                      |                                                                                              |  |                          |                                                                                                                                                                                                     |                                           |                                                                           |  |
| 10 - Fatture contestate                                                          | Obbligatorio - (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>*****<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>*****<br>[%] |                                           |                                                                           |  |
|                                                                                  |                                              |                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                      |                                                                                              |  |                          |                                                                                                                                                                                                     |                                           |                                                                           |  |
|                                                                                  |                                              | (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>*****<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>*****<br>[%] |                                           |                                                                           |  |
|                                                                                  |                                              |                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                      |                                                                                              |  |                          |                                                                                                                                                                                                     |                                           |                                                                           |  |
|                                                                                  |                                              | NOTE                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                      |                                                                                              |  |                          |                                                                                                                                                                                                     |                                           |                                                                           |  |

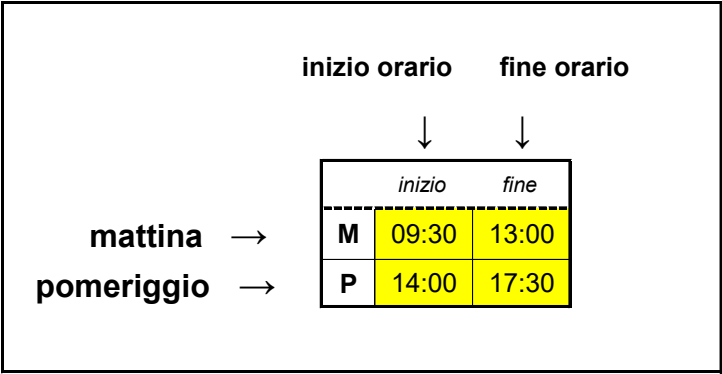
|                                  |                                                                                                                                  |
|----------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| OPERATORE:                       | INTRED S.P.A.                                                                                                                    |
|                                  | 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: |                                                                                                                                  |

| DENOM. INDICATORE / SERVIZIO CUI SI APPLICA         |              |                                | MISURE                                                                                                         |                                                                                                                |  |  | INDICAZIONI OBBLIGATORIE |  |  |  |
|-----------------------------------------------------|--------------|--------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--------------------------|--|--|--|
| 11 - Accuratezza delle fatturazione                 | Obbligatorio | (servizi diretti ed indiretti) | percentuale di fatturazioni contestate che sono risultate errate<br>*****<br>[%]                               |                                                                                                                |  |  |                          |  |  |  |
|                                                     |              | 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 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**.



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