



|                                  |                       |
|----------------------------------|-----------------------|
| OPERATORE:                       | SIRIUS TECHNOLOGY SRL |
| PERIODO DI RILEVAZIONE DEI DATI: | 1° sem 2022           |

| DENOM. INDICATORE / SERVIZIO CUI SI APPLICA   |  | MISURE  |   |   |   | INDICAZIONI OBBLIGATORIE  |   |   |   |  |
|---|--|---|---|---|---|---|---|---|---|--|
| 3 - Tempo di riparazione dei malfunzionamenti | Obbligatorio                                   | 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>[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 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) |
|   |  |   | 8   | 16  | 72  | 99  | M P   | M P   | M P   |  |
|   | 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>[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 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)  |  |
|   |  | N/A   | N/A   | N/A   | N/A   | M P   | M P   | M 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>[%]                              |   |   |   | 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   |   |   |   |   |   |   |   |   |  |
| chiamata                                      | 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 |  |

|                                  |                       |
|----------------------------------|-----------------------|
| OPERATORE:                       | SIRIUS TECHNOLOGY SRL |
| PERIODO DI RILEVAZIONE DEI DATI: | 1° sem 2022           |

| DENOM. INDICATORE / SERVIZIO CUI SI APPLICA                                      |              | MISURE  |   |   |  | INDICAZIONI OBBLIGATORIE |                                |  |   |  |
|--|--------------|---|---|---|--|--------------------------|--------------------------------|--|---|--|
| 5 - Tempo di instaurazione della chiamata  | FACOLTATIVO  | 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         |   |   |   |  |                          |                                |  |   |  |
| 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)         |   |  |
|  |              |   | 15  | 95  |  |                          |                                |  |   |  |
| 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         |  |
|  |              |   | N/A   | N/A   |  |                          |                                |  |   |  |
| NOTE   |              |   |   |   |  |                          |                                |  |   |  |
| 9 - Percentuale di telefoni pubblici a pagamento (a monete e schede) in servizio | Obbligatorio | (telefonia pubblica)                                      | Percentuale di telefoni pubblici perfettamente funzionanti *****<br>[%]                 |   |  |                          | Metodo di misura a / b         | Numero di campioni (solo per metodo b)         |   |  |
|  |              | NOTE  |   |   |  |                          |                                |  |   |  |

|                                  |                       |
|----------------------------------|-----------------------|
| OPERATORE:                       | SIRIUS TECHNOLOGY SRL |
| PERIODO DI RILEVAZIONE DEI DATI: | 1° sem 2022           |

| DENOM. INDICATORE / SERVIZIO CUI SI APPLICA         |  | MISURE   |   |   |  | INDICAZIONI OBBLIGATORIE |  |  |  |  |
|---|--|--|---|---|--|--------------------------|--|--|--|--|
| 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>[%]                           |   |  |                          |  | 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>[%] |  |  |
|   |  |  | 2%  |   |  |                          |  |  |  |  |
|   | Obbligatorio                                 | (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>[%] |  |  |
|   |  |  | N/A   |   |  |                          |  |  |  |  |
| NOTE  |  |  |   |   |  |                          |  |  |  |  |
| 11 - Accuratezza delle fatturazione                 | Obbligatorio                                 | (servizi diretti ed indiretti)   | percentuale di fatturazioni contestate che sono risultate errate *****<br>[%]                               |   |  |                          |  |  |  |  |
|   |  |  | 1,00%   |   |  |                          |  |  |  |  |
| 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>[misura in giorni solari] | T2 = Tempo per cui nel 99% dei casi si ha che il tempo di fornitura t≤T2 *****<br>[misura in giorni solari] |  |                          |  |  |  |  |
|   |  |  | N/A   | N/A   |  |                          |  |  |  |  |
| NOTE  |  |  |   |   |  |                          |  |  |  |  |

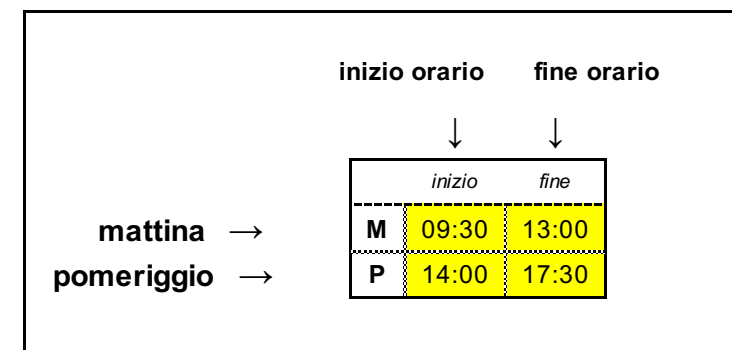
|                                  |                       |
|----------------------------------|-----------------------|
| OPERATORE:                       | SIRIUS TECHNOLOGY SRL |
| PERIODO DI RILEVAZIONE DEI DATI: | 1° sem 2022           |

| DENOM. INDICATORE / SERVIZIO CUI SI APPLICA | MISURE | INDICAZIONI OBBLIGATORIE |
|---|--------|--------------------------|
|---|--------|--------------------------|

**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