OPERATORE:	VODAFONE ITALIA S.p.A.- SERVIZI A MARCHIO VODAFONE
	Area Nord - Ovest

PERIODO DI RILEVAZIONE DEI DATI:	**II Semestre 2022**

DENOM. INDICATORE / SERVIZIO CUI SI APPLICA			MISURE				INDICAZIONI OBBLIGATORIE			
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≤T1 ***** *[misura in giorni solari]*	T2 = Tempo per cui nel 99% dei casi si ha che il tempo di fornitura t≤T2 ***** *[misura in giorni solari]*	T3 = Tempo di allacciamento contrattualmente previsto [standard specifico] ***** *[misura in giorni solari]*	Percentuale di casi per cui l'allacciamento è eseguito entro la data concordata con il cliente ***** [%]	Orario per prendere gli ordini dal Lunedì al Venerdì *inizio* *fine*	Orario per prendere gli ordini il sabato *inizio* *fine*	Orario per prendere gli ordini la domenica *inizio* *fine*	Accuratezza negli appuntamenti (opzionale)
			10	11	60	99,30%	M P	M P	M P	
		b) (servizio diretto con strutture di altri operatori)	T1 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di fornitura t≤T1 ***** *[misura in giorni solari]*	T2 = Tempo per cui nel 99% dei casi si ha che il tempo di fornitura t≤T2 ***** *[misura in giorni solari]*	T3 = Tempo di allacciamento contrattualmente previsto [standard specifico] ***** *[misura in giorni solari]*	Percentuale di casi per cui l'allacciamento è eseguito entro il tempo massimo contrattualmente previsto ***** *[%]*	Orario per prendere gli ordini dal Lunedì al Venerdì *inizio* *fine*	Orario per prendere gli ordini il sabato *inizio* *fine*	Orario per prendere gli ordini la domenica *inizio* *fine*	Accuratezza negli appuntamenti (opzionale)
			12	13	60	99,64%	M 00:00 12:00 P 12:00 00:00	M 00:00 12:00 P 12:00 00:00	M P	
		NOTE	In attesa dell'allacciamento iniziale tramite strutture di altri operatori, il servizio viene erogato tramite rete wireless 2G/3G con i tempi indicati nella riga a)							
2 - Tasso di malfunzionamento per linea di accesso	**Obbligatorio**	**a)** (servizio diretto con proprie strutture)	Tasso di malfunzionamento ***** *[%]*							
		b) (servizio diretto con strutture di altri operatori)	Tasso di malfunzionamento ***** *[%]* 2,0%							
		c) (servizio indiretto in modalità CPS)	Tasso di malfunzionamento ***** *[%]*				Il numeratore si riferisce solo al numero di segnalazioni guasti			
		NOTE								
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≤T1 *****	T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di riparazione t≤T2 *****	T3 = Tempo di riparazione contrattualmente previsto (standard specifico) *****	Percentuale dei casi in cui il tempo di riparazione t≤T3 *****	Orario per prendere gli ordini dal Lunedì *inizio* *fine*	Orario per prendere gli ordini il sabato *inizio* *fine*	Orario per prendere gli ordini la *inizio* *fine*	Accuratezza negli appuntamenti (opzionale)
							M P	M P	M P	
		b) (servizio diretto con strutture di altri operatori)	T1 = Tempo per cui nel 80% dei casi si ha che il tempo di riparazione t≤T1 *****	T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di riparazione t≤T2 *****	T3 = Tempo di riparazione contrattualmente previsto (standard specifico) *****	Percentuale dei casi in cui il tempo di riparazione t≤T3 *****	Orario per prendere gli ordini dal Lunedì *inizio* *fine*	Orario per prendere gli ordini il sabato *inizio* *fine*	Orario per prendere gli ordini la *inizio* *fine*	Accuratezza negli appuntamenti (opzionale)
			8h29min	29h18min	120	100%	M 09:00 P 18:00	M P	M P	
		c) (servizio indiretto in modalità CPS)	T1 = Tempo per cui nel 80% dei casi si ha che il tempo di riparazione t≤T1 *****	T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di riparazione t≤T2 *****	T3 = Tempo di riparazione contrattualmente previsto (standard specifico) *****	Percentuale dei casi in cui il tempo di riparazione t≤T3 *****	Orario per prendere gli ordini dal Lunedì *inizio* *fine*	Orario per prendere gli ordini il sabato *inizio* *fine*	Orario per prendere gli ordini la *inizio* *fine*	Accuratezza negli appuntamenti (opzionale)
							M 09:00 P 18:00	M P	M P	

		NOTE								
4 - Percentuale di chiamate a vuoto	FACOLTATIVO	**a)** (servizio diretto con proprie strutture)	P1 = Percentuale di chiamate a vuoto dirette a numeri nazionali ***** *[%]*				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) (servizio diretto con strutture di altri operatori)	P1 = Percentuale di chiamate a vuoto dirette a numeri nazionali ***** *[%]*				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) (servizio indiretto)	P1 = Percentuale di chiamate a vuoto dirette a numeri nazionali ***** *[%]*				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)** (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≤T2 ***** *[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) (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≤T2 ***** *[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) (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≤T2 ***** *[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 ***** *[misura in secondi]* 95	percentuale di chiamate in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi ***** *[%]* 47,2%			Metodo di misura a / b	Numero di campioni *(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 ***** *[misura in secondi]*	percentuale di chiamate in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi ***** *[%]*			Metodo di misura a / b	Numero di campioni *(solo per metodo b)*		
		NOTE								

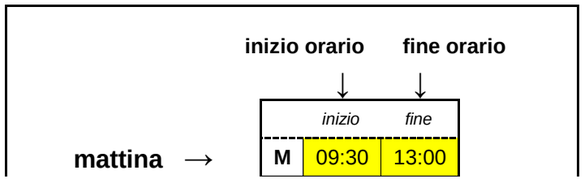
8 - Tempi di risposta dei servizi di consultazione elenchi	**Obbligatorio**	(servizi di consultazione elenchi)	tempo medio di risposta ***** *[misura in secondi]*	percentuale di chiamate in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi ***** *[%]*			Metodo di misura a / b	Numero di campioni *(solo per metodo b)*	Prezzi applicati o indirizzo della pagina web di pubblicazione dei prezzi www.vodafone.it	
		NOTE								
9 - Percentuale di telefoni pubblici a pagamento (a monete e schede) in servizio	**Obbligatorio**	(telefonia pubblica)	Percentuale di telefoni pubblici perfettamente funzionanti ***** *[%]*				Metodo di misura a / b	Numero di campioni *(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 ***** *[%]*				In caso vengano emesse fatture uniche per servizi di telefonia fissa e mobili post-pagati indicare la			
		(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 ***** *[%]*				In caso vengano emesse fatture uniche per servizi di telefonia fissa e mobili post-pagati indicare la			
		NOTE								
11 - Accuratezza delle fatturazione	**Obbligatorio**	(servizi diretti ed indiretti)	percentuale di fatturazioni contestate che sono risultate errate ***** *[%]*							
		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 ***** *[misura in giorni solari]* ND	T2 = Tempo per cui nel 99% dei casi si ha che il tempo di fornitura t≤T2 ***** *[misura in giorni solari]* ND						
		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.**



pomeriggio	→	**P**	14:00	17:30

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

OPERATORE:	VODAFONE ITALIA S.p.A.- SERVIZI A MARCHIO VODAFONE
	Area Nord - Est

PERIODO DI RILEVAZIONE DEI DATI:	**II Semestre 2022**

DENOM. INDICATORE / SERVIZIO CUI SI APPLICA			MISURE				INDICAZIONI OBBLIGATORIE			
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≤T1 ***** *[misura in giorni solari]*	T2 = Tempo per cui nel 99% dei casi si ha che il tempo di fornitura t≤T2 ***** *[misura in giorni solari]*	T3 = Tempo di allacciamento contrattualmente previsto [standard specifico] ***** *[misura in giorni solari]*	Percentuale di casi per cui l'allacciamento è eseguito entro la data concordata con il cliente ***** [%]	Orario per prendere gli ordini dal Lunedì al Venerdì *inizio* *fine*	Orario per prendere gli ordini il sabato *inizio* *fine*	Orario per prendere gli ordini la domenica *inizio* *fine*	Accuratezza negli appuntamenti (opzionale)
							M	**M**	**M**	
			12	13	60	99,32%	**P**	**P**	**P**	
		b) (servizio diretto con strutture di altri operatori)	T1 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di fornitura t≤T1 ***** *[misura in giorni solari]*	T2 = Tempo per cui nel 99% dei casi si ha che il tempo di fornitura t≤T2 ***** *[misura in giorni solari]*	T3 = Tempo di allacciamento contrattualmente previsto [standard specifico] ***** *[misura in giorni solari]*	Percentuale di casi per cui l'allacciamento è eseguito entro il tempo massimo contrattualmente previsto ***** *[%]*	Orario per prendere gli ordini dal Lunedì al Venerdì *inizio* *fine*	Orario per prendere gli ordini il sabato *inizio* *fine*	Orario per prendere gli ordini la domenica *inizio* *fine*	Accuratezza negli appuntamenti (opzionale)
							M 00:00 12:00	**M** 00:00 12:00	**M**	
			12	13	60	99,46%	**P** 12:00 00:00	**P** 12:00 00:00	**P**	
		NOTE	In attesa dell'allacciamento iniziale tramite strutture di altri operatori, il servizio viene erogato tramite rete wireless 2G/3G con i tempi indicati nella riga a)							
2 - Tasso di malfunzionamento per linea di accesso	**Obbligatorio**	**a)** (servizio diretto con proprie strutture)	Tasso di malfunzionamento ***** *[%]*							
		b) (servizio diretto con strutture di altri operatori)	Tasso di malfunzionamento ***** *[%]* 2,0%							
		c) (servizio indiretto in modalità CPS)	Tasso di malfunzionamento ***** *[%]*				Il numeratore si riferisce solo al numero di segnalazioni guasti			
		NOTE								
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≤T1 *****	T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di riparazione t≤T2 *****	T3 = Tempo di riparazione contrattualmente previsto (standard specifico) *****	Percentuale dei casi in cui il tempo di riparazione t≤T3 *****	Orario per prendere gli ordini dal Lunedì *inizio* *fine*	Orario per prendere gli ordini il sabato *inizio* *fine*	Orario per prendere gli ordini la *inizio* *fine*	Accuratezza negli appuntamenti (opzionale)
							M	**M**	**M**	
							P	**P**	**P**	
		b) (servizio diretto con strutture di altri operatori)	T1 = Tempo per cui nel 80% dei casi si ha che il tempo di riparazione t≤T1 *****	T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di riparazione t≤T2 *****	T3 = Tempo di riparazione contrattualmente previsto (standard specifico) *****	Percentuale dei casi in cui il tempo di riparazione t≤T3 *****	Orario per prendere gli ordini dal Lunedì *inizio* *fine*	Orario per prendere gli ordini il sabato *inizio* *fine*	Orario per prendere gli ordini la *inizio* *fine*	Accuratezza negli appuntamenti (opzionale)
			8h24min	27h09min	120	100%	**M** 09:00 **P** 18:00	**M** **P**	**M** **P**	
		c) (servizio indiretto in modalità CPS)	T1 = Tempo per cui nel 80% dei casi si ha che il tempo di riparazione t≤T1 *****	T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di riparazione t≤T2 *****	T3 = Tempo di riparazione contrattualmente previsto (standard specifico) *****	Percentuale dei casi in cui il tempo di riparazione t≤T3 *****	Orario per prendere gli ordini dal Lunedì *inizio* *fine*	Orario per prendere gli ordini il sabato *inizio* *fine*	Orario per prendere gli ordini la *inizio* *fine*	Accuratezza negli appuntamenti (opzionale)
							M 09:00 **P** 18:00	**M** **P**	**M** **P**	

		NOTE								
4 - Percentuale di chiamate a vuoto	FACOLTATIVO	**a)** (servizio diretto con proprie strutture)	P1 = Percentuale di chiamate a vuoto dirette a numeri nazionali ***** *[%]*				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) (servizio diretto con strutture di altri operatori)	P1 = Percentuale di chiamate a vuoto dirette a numeri nazionali ***** *[%]*				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) (servizio indiretto)	P1 = Percentuale di chiamate a vuoto dirette a numeri nazionali ***** *[%]*				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)** (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≤T2 ***** *[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) (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≤T2 ***** *[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) (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≤T2 ***** *[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 ***** *[misura in secondi]* 95	percentuale di chiamate in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi ***** *[%]* 47,2%			Metodo di misura a / b	Numero di campioni *(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 ***** *[misura in secondi]*	percentuale di chiamate in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi ***** *[%]*			Metodo di misura a / b	Numero di campioni *(solo per metodo b)*		
		NOTE								

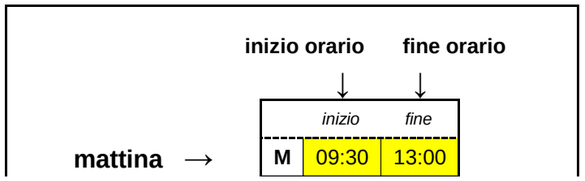
8 - Tempi di risposta dei servizi di consultazione elenchi	**Obbligatorio**	(servizi di consultazione elenchi)	tempo medio di risposta ***** *[misura in secondi]*	percentuale di chiamate in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi ***** *[%]*			Metodo di misura a / b	Numero di campioni *(solo per metodo b)*	Prezzi applicati o indirizzo della pagina web di pubblicazione dei prezzi www.vodafone.it	
		NOTE								
9 - Percentuale di telefoni pubblici a pagamento (a monete e schede) in servizio	**Obbligatorio**	(telefonia pubblica)	Percentuale di telefoni pubblici perfettamente funzionanti ***** *[%]*				Metodo di misura a / b	Numero di campioni *(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 ***** *[%]*				In caso vengano emesse fatture uniche per servizi di telefonia fissa e mobili post-pagati indicare la			
		(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 ***** *[%]*				In caso vengano emesse fatture uniche per servizi di telefonia fissa e mobili post-pagati indicare la			
		NOTE								
11 - Accuratezza delle fatturazione	**Obbligatorio**	(servizi diretti ed indiretti)	percentuale di fatturazioni contestate che sono risultate errate ***** *[%]*							
		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 ***** *[misura in giorni solari]* ND	T2 = Tempo per cui nel 99% dei casi si ha che il tempo di fornitura t≤T2 ***** *[misura in giorni solari]* ND						
		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.**



pomeriggio	→	**P**	14:00	17:30

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

OPERATORE:	VODAFONE ITALIA S.p.A.- SERVIZI A MARCHIO VODAFONE
	Area Centro

PERIODO DI RILEVAZIONE DEI DATI:	**II Semestre 2022**

DENOM. INDICATORE / SERVIZIO CUI SI APPLICA			MISURE				INDICAZIONI OBBLIGATORIE			
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≤T1 ***** *[misura in giorni solari]*	T2 = Tempo per cui nel 99% dei casi si ha che il tempo di fornitura t≤T2 ***** *[misura in giorni solari]*	T3 = Tempo di allacciamento contrattualmente previsto [standard specifico] ***** *[misura in giorni solari]*	Percentuale di casi per cui l'allacciamento è eseguito entro la data concordata con il cliente ***** [%]	Orario per prendere gli ordini dal Lunedì al Venerdì *inizio* *fine*	Orario per prendere gli ordini il sabato *inizio* *fine*	Orario per prendere gli ordini la domenica *inizio* *fine*	Accuratezza negli appuntamenti (opzionale)
			11	12	60	99,46%	M P	M P	M P	
		b) (servizio diretto con strutture di altri operatori)	T1 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di fornitura t≤T1 ***** *[misura in giorni solari]*	T2 = Tempo per cui nel 99% dei casi si ha che il tempo di fornitura t≤T2 ***** *[misura in giorni solari]*	T3 = Tempo di allacciamento contrattualmente previsto [standard specifico] ***** *[misura in giorni solari]*	Percentuale di casi per cui l'allacciamento è eseguito entro il tempo massimo contrattualmente previsto ***** *[%]*	Orario per prendere gli ordini dal Lunedì al Venerdì *inizio* *fine*	Orario per prendere gli ordini il sabato *inizio* *fine*	Orario per prendere gli ordini la domenica *inizio* *fine*	Accuratezza negli appuntamenti (opzionale)
			12	13	60	99,57%	M 00:00 12:00 P 12:00 00:00	M 00:00 12:00 P 12:00 00:00	M P	
		NOTE	In attesa dell'allacciamento iniziale tramite strutture di altri operatori, il servizio viene erogato tramite rete wireless 2G/3G con i tempi indicati nella riga a)							
2 - Tasso di malfunzionamento per linea di accesso	**Obbligatorio**	**a)** (servizio diretto con proprie strutture)	Tasso di malfunzionamento ***** *[%]*							
		b) (servizio diretto con strutture di altri operatori)	Tasso di malfunzionamento ***** *[%]* 3,2%							
		c) (servizio indiretto in modalità CPS)	Tasso di malfunzionamento ***** *[%]*				Il numeratore si riferisce solo al numero di segnalazioni guasti			
		NOTE								
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≤T1 *****	T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di riparazione t≤T2 *****	T3 = Tempo di riparazione contrattualmente previsto (standard specifico) *****	Percentuale dei casi in cui il tempo di riparazione t≤T3 *****	Orario per prendere gli ordini dal Lunedì *inizio* *fine*	Orario per prendere gli ordini il sabato *inizio* *fine*	Orario per prendere gli ordini la *inizio* *fine*	Accuratezza negli appuntamenti (opzionale)
							M P	M P	M P	
		b) (servizio diretto con strutture di altri operatori)	T1 = Tempo per cui nel 80% dei casi si ha che il tempo di riparazione t≤T1 *****	T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di riparazione t≤T2 *****	T3 = Tempo di riparazione contrattualmente previsto (standard specifico) *****	Percentuale dei casi in cui il tempo di riparazione t≤T3 *****	Orario per prendere gli ordini dal Lunedì *inizio* *fine*	Orario per prendere gli ordini il sabato *inizio* *fine*	Orario per prendere gli ordini la *inizio* *fine*	Accuratezza negli appuntamenti (opzionale)
			8h45min	33h24min	120	100%	M 09:00 P 18:00	M P	M P	
		c) (servizio indiretto in modalità CPS)	T1 = Tempo per cui nel 80% dei casi si ha che il tempo di riparazione t≤T1 *****	T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di riparazione t≤T2 *****	T3 = Tempo di riparazione contrattualmente previsto (standard specifico) *****	Percentuale dei casi in cui il tempo di riparazione t≤T3 *****	Orario per prendere gli ordini dal Lunedì *inizio* *fine*	Orario per prendere gli ordini il sabato *inizio* *fine*	Orario per prendere gli ordini la *inizio* *fine*	Accuratezza negli appuntamenti (opzionale)
							M 09:00 P 18:00	M P	M P	

		NOTE								
4 - Percentuale di chiamate a vuoto	FACOLTATIVO	**a)** (servizio diretto con proprie strutture)	P1 = Percentuale di chiamate a vuoto dirette a numeri nazionali ***** *[%]*				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) (servizio diretto con strutture di altri operatori)	P1 = Percentuale di chiamate a vuoto dirette a numeri nazionali ***** *[%]*				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) (servizio indiretto)	P1 = Percentuale di chiamate a vuoto dirette a numeri nazionali ***** *[%]*				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)** (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≤T2 ***** *[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) (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≤T2 ***** *[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) (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≤T2 ***** *[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 ***** *[misura in secondi]* 95	percentuale di chiamate in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi ***** *[%]* 47,2%			Metodo di misura a / b	Numero di campioni *(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 ***** *[misura in secondi]*	percentuale di chiamate in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi ***** *[%]*			Metodo di misura a / b	Numero di campioni *(solo per metodo b)*		
		NOTE								

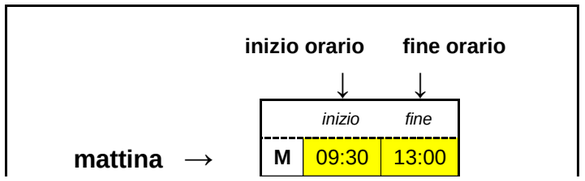
8 - Tempi di risposta dei servizi di consultazione elenchi	**Obbligatorio**	(servizi di consultazione elenchi)	tempo medio di risposta ***** *[misura in secondi]*	percentuale di chiamate in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi ***** *[%]*			Metodo di misura a / b	Numero di campioni *(solo per metodo b)*	Prezzi applicati o indirizzo della pagina web di pubblicazione dei prezzi www.vodafone.it	
		NOTE								
9 - Percentuale di telefoni pubblici a pagamento (a monete e schede) in servizio	**Obbligatorio**	(telefonia pubblica)	Percentuale di telefoni pubblici perfettamente funzionanti ***** *[%]*				Metodo di misura a / b	Numero di campioni *(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 ***** *[%]*				In caso vengano emesse fatture uniche per servizi di telefonia fissa e mobili post-pagati indicare la			
		(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 ***** *[%]*				In caso vengano emesse fatture uniche per servizi di telefonia fissa e mobili post-pagati indicare la			
		NOTE								
11 - Accuratezza delle fatturazione	**Obbligatorio**	(servizi diretti ed indiretti)	percentuale di fatturazioni contestate che sono risultate errate ***** *[%]*							
		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 ***** *[misura in giorni solari]* ND	T2 = Tempo per cui nel 99% dei casi si ha che il tempo di fornitura t≤T2 ***** *[misura in giorni solari]* ND						
		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.**



pomeriggio	→	**P**	14:00	17:30

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

OPERATORE:	VODAFONE ITALIA S.p.A.- SERVIZI A MARCHIO VODAFONE
	Area Sud

PERIODO DI RILEVAZIONE DEI DATI:	**II Semestre 2022**

DENOM. INDICATORE / SERVIZIO CUI SI APPLICA			MISURE				INDICAZIONI OBBLIGATORIE			
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≤T1 ***** *[misura in giorni solari]*	T2 = Tempo per cui nel 99% dei casi si ha che il tempo di fornitura t≤T2 ***** *[misura in giorni solari]*	T3 = Tempo di allacciamento contrattualmente previsto [standard specifico] ***** *[misura in giorni solari]*	Percentuale di casi per cui l'allacciamento è eseguito entro la data concordata con il cliente ***** [%]	Orario per prendere gli ordini dal Lunedì al Venerdì *inizio* *fine*	Orario per prendere gli ordini il sabato *inizio* *fine*	Orario per prendere gli ordini la domenica *inizio* *fine*	Accuratezza negli appuntamenti (opzionale)
			10	11	60	99,56%	M P	M P	M P	
		b) (servizio diretto con strutture di altri operatori)	T1 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di fornitura t≤T1 ***** *[misura in giorni solari]*	T2 = Tempo per cui nel 99% dei casi si ha che il tempo di fornitura t≤T2 ***** *[misura in giorni solari]*	T3 = Tempo di allacciamento contrattualmente previsto [standard specifico] ***** *[misura in giorni solari]*	Percentuale di casi per cui l'allacciamento è eseguito entro il tempo massimo contrattualmente previsto ***** *[%]*	Orario per prendere gli ordini dal Lunedì al Venerdì *inizio* *fine*	Orario per prendere gli ordini il sabato *inizio* *fine*	Orario per prendere gli ordini la domenica *inizio* *fine*	Accuratezza negli appuntamenti (opzionale)
			12	13	60	99,68%	M 00:00 12:00 P 12:00 00:00	M 00:00 12:00 P 12:00 00:00	M P	
		NOTE	In attesa dell'allacciamento iniziale tramite strutture di altri operatori, il servizio viene erogato tramite rete wireless 2G/3G con i tempi indicati nella riga a)							
2 - Tasso di malfunzionamento per linea di accesso	**Obbligatorio**	**a)** (servizio diretto con proprie strutture)	Tasso di malfunzionamento ***** *[%]*							
		b) (servizio diretto con strutture di altri operatori)	Tasso di malfunzionamento ***** *[%]* 4,2%							
		c) (servizio indiretto in modalità CPS)	Tasso di malfunzionamento ***** *[%]*				Il numeratore si riferisce solo al numero di segnalazioni guasti			
		NOTE								
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≤T1 *****	T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di riparazione t≤T2 *****	T3 = Tempo di riparazione contrattualmente previsto (standard specifico) *****	Percentuale dei casi in cui il tempo di riparazione t≤T3 *****	Orario per prendere gli ordini dal Lunedì *inizio* *fine*	Orario per prendere gli ordini il sabato *inizio* *fine*	Orario per prendere gli ordini la *inizio* *fine*	Accuratezza negli appuntamenti (opzionale)
							M P	M P	M P	
		b) (servizio diretto con strutture di altri operatori)	T1 = Tempo per cui nel 80% dei casi si ha che il tempo di riparazione t≤T1 *****	T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di riparazione t≤T2 *****	T3 = Tempo di riparazione contrattualmente previsto (standard specifico) *****	Percentuale dei casi in cui il tempo di riparazione t≤T3 *****	Orario per prendere gli ordini dal Lunedì *inizio* *fine*	Orario per prendere gli ordini il sabato *inizio* *fine*	Orario per prendere gli ordini la *inizio* *fine*	Accuratezza negli appuntamenti (opzionale)
			8h38min	28h54min	120	100%	M 09:00 P 18:00	M P	M P	
		c) (servizio indiretto in modalità CPS)	T1 = Tempo per cui nel 80% dei casi si ha che il tempo di riparazione t≤T1 *****	T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di riparazione t≤T2 *****	T3 = Tempo di riparazione contrattualmente previsto (standard specifico) *****	Percentuale dei casi in cui il tempo di riparazione t≤T3 *****	Orario per prendere gli ordini dal Lunedì *inizio* *fine*	Orario per prendere gli ordini il sabato *inizio* *fine*	Orario per prendere gli ordini la *inizio* *fine*	Accuratezza negli appuntamenti (opzionale)
							M 09:00 P 18:00	M P	M P	

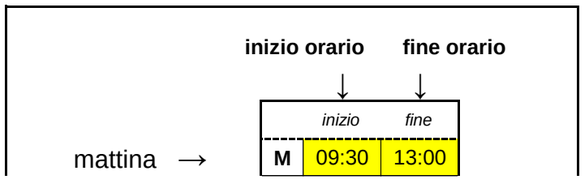
		NOTE								
4 - Percentuale di chiamate a vuoto	**FACOLTATIVO**	**a)** (servizio diretto con proprie strutture)	P1 = Percentuale di chiamate a vuoto dirette a numeri nazionali ***** *[%]*				Metodo di misura a / b / c / d	Numero di campioni *(solo per i metodi b, c, d)*	In caso di utilizzo del metodo di misura d, descrivere la combinazione utilizzata	
		b) (servizio diretto con strutture di altri operatori)	P1 = Percentuale di chiamate a vuoto dirette a numeri nazionali ***** *[%]*				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) (servizio indiretto)	P1 = Percentuale di chiamate a vuoto dirette a numeri nazionali ***** *[%]*				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)** (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≤T2 ***** *[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) (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≤T2 ***** *[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) (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≤T2 ***** *[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 ***** *[misura in secondi]* 95	percentuale di chiamate in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi ***** *[%]* 47,2%			Metodo di misura a / b	Numero di campioni *(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 ***** *[misura in secondi]*	percentuale di chiamate in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi ***** *[%]*			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 ***** *[misura in secondi]*	percentuale di chiamate in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi ***** *[%]*			Metodo di misura a / b	Numero di campioni *(solo per metodo b)*	Prezzi applicati o indirizzo della pagina web di pubblicazione dei prezzi www.vodafone.it	
		NOTE								
9 - Percentuale di telefoni pubblici a pagamento (a monete e schede) in servizio	**Obbligatorio**	(telefonia pubblica)	Percentuale di telefoni pubblici perfettamente funzionanti ***** *[%]*				Metodo di misura a / b	Numero di campioni *(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 ***** *[%]*				In caso vengano emesse fatture uniche per servizi di telefonia fissa e mobili post-pagati indicare la			
		(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 ***** *[%]*				In caso vengano emesse fatture uniche per servizi di telefonia fissa e mobili post-pagati indicare la			
		NOTE								
11 - Accuratezza delle fatturazione	**Obbligatorio**	(servizi diretti ed indiretti)	percentuale di fatturazioni contestate che sono risultate errate ***** *[%]*							
		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 ***** *[misura in giorni solari]* ND	T2 = Tempo per cui nel 99% dei casi si ha che il tempo di fornitura t≤T2 ***** *[misura in giorni solari]* ND						
		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.**



pomeriggio →	**P**	14:00	17:30

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