

|          |            |
|----------|------------|
| OPERATOR | NOWIRE SPA |
|----------|------------|

|                        |                                   |
|------------------------|-----------------------------------|
| PERIODO DI RILEVAZIONE | 01 LUGLIO 2012 - 31 DICEMBRE 2012 |
|------------------------|-----------------------------------|

| DENOM. INDICATORE / SERVIZIO CUI SI APPLICA        |              | MISURE  |   |  |  | INDICAZIONI OBBLIGATORIE   |  |       |  |      |  |       |  |   |  |  |
|--|--------------|---|---|--|--|--|--|-------|--|------|--|-------|--|---|--|--|
| 1 - Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale | Obbligatorio | a)<br>(servizio diretto con proprie strutture)            | T1 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di fornitura $t \leq T1$<br>****<br>[misura in giorni solari]          | T2 = Tempo per cui nel 99% dei casi si ha che il tempo di fornitura $t \leq T2$<br>****<br>[misura in giorni solari] | T3 = Tempo di allacciamento contrattualmente previsto [standard specifico] ****<br>[misura in giorni solari] | Percentuale di casi per cui l'allacciamento è eseguito entro la data concordata con il cliente | 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   | inizio   | fine   | inizio   | fine  | inizio                                       | fine |  |       |  |   |  |  |
|  |              |   |   |  |  |  | M  |       |  | M    |  |       | M  |   |  |  |
|  |              |   |   |  |  |  | P  |       |  | P    |  |       | P  |   |  |  |
|  |              | b)<br>(servizio diretto con strutture di altri operatori) | T1 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di fornitura $t \leq T1$<br>****<br>[misura in giorni solari]          | T2 = Tempo per cui nel 99% dei casi si ha che il tempo di fornitura $t \leq T2$<br>****<br>[misura in giorni solari] | T3 = Tempo di allacciamento contrattualmente previsto [standard specifico] ****<br>[misura in giorni solari] | Percentuale di casi per cui l'allacciamento è eseguito entro il tempo                          | 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) |   |  |  |
|  |              |   |   |  |  |  | M  | 8.00  | 13.00  | M    | 8.00                                       | 13.00 |  | M |  |  |
|  |              |   | 63  | 91   | 40   | 85   | P  | 13.00 | 20.00  | P    | 13.00                                      | 20.00 | P  |   |  |  |
|  |              | NOTE  | Tali dati sono calcolati al lordo dei ritardi non dipendenti da Nowire Spa (ritardi causati da clienti o da altri operatori). |  |  |  |  |       |  |      |  |       |  |   |  |  |
| Tasso di malfunzionamento per linea di accesso     | Obbligatorio | a)<br>(servizio diretto con proprie strutture)            | Tasso di malfunzionamento   |  |  |  |  |       |  |      |  |       |  |   |  |  |
|  |              | b)<br>(servizio diretto con strutture di altri operatori) | Tasso di malfunzionamento   |  |  |  |  |       |  |      |  |       |  |   |  |  |
|  |              | c)<br>(servizio indiretto in strutture di terzi)          | Tasso di malfunzionamento   |  |  |  |  |       | Il numeratore si riferisce solo al numero di |      |  |       |  |   |  |  |

|   |              |   |  |   |  |  |  |  |  |  |  |  |
|---|--------------|---|--|---|--|--|--|--|--|--|--|--|
| 2 - Tass                                      |              | modalità CPS  | 0,015  |   |  |  | si   |  |  |  |  |  |
| NOTE  |              |   |  |   |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 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 $t \leq T1$ *****<br>[misura in ore] | T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di riparazione e $t \leq T2$ ***** | T3 = Tempo di riparazione contrattualmente previsto (standard specifico) *****<br>[misura in | Percentuale dei casi in cui il tempo di riparazione $t \leq T3$ *****<br>[%] | Orario per prendere gli ordini dal lunedì al<br>inizio fine<br>M | Orario per prendere gli ordini il sabato<br>inizio fine<br>M | Orario per prendere gli ordini la domenica<br>inizio fine<br>M | Accuratezza negli appuntamenti (opzionale) |  |  |
|   |              | b)<br>(servizio diretto con strutture di altri operatori) | T1 = Tempo per cui nel 80% dei casi si ha che il tempo di riparazione $t \leq T1$ *****<br>[misura in ore] | T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di riparazione e $t \leq T2$ ***** | T3 = Tempo di riparazione contrattualmente previsto (standard specifico) *****<br>[misura in | Percentuale dei casi in cui il tempo di riparazione $t \leq T3$ *****<br>[%] | Orario per prendere gli ordini dal lunedì al<br>inizio fine<br>M | Orario per prendere gli ordini il sabato<br>inizio fine<br>M | Orario per prendere gli ordini la domenica<br>inizio fine<br>M | Accuratezza negli appuntamenti (opzionale) |  |  |
|   |              | c)<br>(servizio indiretto in modalità CPS)                | T1 = Tempo per cui nel 80% dei casi si ha che il tempo di riparazione $t \leq T1$ *****<br>[misura in ore] | T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di riparazione e $t \leq T2$ ***** | T3 = Tempo di riparazione contrattualmente previsto (standard specifico) *****               | Percentuale dei casi in cui il tempo di riparazione $t \leq T3$ *****        | Orario per prendere gli ordini dal lunedì al<br>inizio fine<br>M | Orario per prendere gli ordini il sabato<br>inizio fine<br>M | Orario per prendere gli ordini la domenica<br>inizio fine<br>M | Accuratezza negli appuntamenti (opzionale) |  |  |
|   |              | 22,23   | 22,24  | 24  | 89   | P  | P  | P  |  |  |  |  |
|   |              | 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            |  |  | Metodo di misura a / b   | Numero di campioni (solo per metodo b)     |  |  |
| 41  | 73           | 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 $t \leq T1$ | T2 = Tempo per cui nel 99% dei casi si ha |  |  |  |  |  |  |
|   |              | NOTE                           | 7   | 31  |  |  |  |  |  |  |