OPERATORE:	NOWIRE SPA

PERIODO DI RILEVAZIONE DEI DATI:	01 LUGLIO 2013 - 31 DICEMBRE 2013

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*	T3 = Tempo di allacciamento contrattualmente previsto [standard specifico] ***** *[misura in*	Percentuale di casi per cui l'allacciamento è eseguito entro la data concordata con il cliente	Orario per prendere gli ordini dal Lunedì al	*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**			
							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	T3 = Tempo di allacciamento contrattualmente previsto [standard	Percentuale di casi per cui l'allacciamento è eseguito entro il tempo	Orario per prendere gli ordini dal Lunedì al	*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	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).													
nea di accesso		**a)** (servizio diretto con proprie strutture)	Tasso di malfunzionamento ***** *[%]*													

2 - Tasso di malfunzionamento per li	Obbligatorio	**b)** (servizio diretto con strutture di altri operatori)	Tasso di malfunzionamento ***** *[%]*							
		c) (servizio indiretto in modalità CPS)	Tasso di malfunzionamento ***** *[%]* 0,015				Il numeratore si riferisce solo al numero di segnalazioni guasti in CPS ***** si			
		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 ***** *[misura in ore]*	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) ***** *[misura in*	Percentuale dei casi in cui il tempo di riparazione t≤T3 ***** *[%]*	Orario per prendere gli ordini dal Lunedì al	Orario per prendere gli ordini il sabato	Orario per prendere gli ordini la domenica	Accuratezza negli appuntamenti (opzionale)
							inizio *fine*	*inizio* *fine*	*inizio* *fine*	
							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 ***** *[misura in ore]*	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) ***** *[misura in*	Percentuale dei casi in cui il tempo di riparazione t≤T3 ***** *[%]*	Orario per prendere gli ordini dal Lunedì al	Orario per prendere gli ordini il sabato	Orario per prendere gli ordini la domenica	Accuratezza negli appuntamenti (opzionale)
							inizio *fine*	*inizio* *fine*	*inizio* *fine*	
							M	**M**	**M**	
							P	**P**	**P**	
		c) (servizio indiretto in modalità CPS)	T1 = Tempo per cui nel 80% dei casi si ha che il tempo di riparazione t≤T1 ***** *[misura in ore]*	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 al	Orario per prendere gli ordini il sabato	Orario per prendere gli ordini la domenica	Accuratezza negli appuntamenti (opzionale)
							inizio *fine*	*inizio* *fine*	*inizio* *fine*	
							M 8.00 13.00	**M**	**M**	

			22,23	22,24	24	89	P	13.00	20.00	P			P		
		NOTE													
6 - Tempi di risposta dei servizi tramite operatore	**Obbligatorio**	(servizi diretti ed indiretti)	tempo medio di risposta ***** *[misura in secondi]*	percentuale di chiamate in cui il tempo di risposta è inferiore a			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≤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]*											
			7	31											
		NOTE													