

**Modello elettronico di cui all'art. 3, comma 1, lett. B) della direttiva emanata con Delibera n. 254/04/CSP del 10 novembre 2004**

|                                  |                                |
|----------------------------------|--------------------------------|
| OPERATORE:                       | 2bite srl                      |
|                                  | Via saragat snc L'Aquila 67100 |
| PERIODO DI RILEVAZIONE DEI DATI: | primo semestre 2023            |

| DENOM. INDICATORE / SERVIZIO CUI SI APPLICA        |   | MISURE  |   |   |  |
|--|---|---|---|---|--|
| 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>*****<br>[misura in giorni solari] |
|  |   |   | 20  | 25  | 20   |
|  | 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>*****<br>[misura in giorni solari]      |  |
|  |   | 90  | 60  | 35  |  |
|  |   | NOTE  |   |   |  |
| a di accesso                                       |   | a)<br>(servizio diretto con proprie strutture)  | Tasso di malfunzionamento<br>*****<br>[%]   |   |  |
|  |   |   | 5   |   |  |

|  |                     |  |   |   |  |
|--|---------------------|--|---|---|--|
| <b>2 - Tasso di malfunzionamento per linee</b>       | <b>Obbligatorio</b> | <p><b>b)</b><br/>(servizio diretto con strutture di altri operatori)</p> | <p>Tasso di malfunzionamento<br/>*****<br/>[%]<br/><b>10</b></p>  |   |  |
|  |                     | <p><b>c)</b><br/>(servizio indiretto in modalità CPS)</p>                | <p>Tasso di malfunzionamento<br/>*****<br/>[%]<br/><b>n/a</b></p>   |   |  |
|  | <b>NOTE</b>         |  | Servizio non erogato nel periodo di competenza  |   |  |
| <b>3 - Tempo di riparazione dei malfunzionamenti</b> | <b>Obbligatorio</b> | <p><b>a)</b><br/>(servizio diretto con proprie strutture)</p>            | <p>T1 = Tempo per cui nel 80% dei casi si ha che il tempo di riparazione <math>t \leq T1</math><br/>*****<br/>[misura in ore]<br/><b>72</b></p> | <p>T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di riparazione <math>t \leq T2</math><br/>*****<br/>[misura in ore]<br/><b>96</b></p> | <p>T3 = Tempo di riparazione contrattualmente previsto (standard specifico)<br/>*****<br/>[misura in ore]<br/><b>120</b></p> |
|  |                     | <p><b>b)</b><br/>(servizio diretto con strutture di altri operatori)</p> | <p>T1 = Tempo per cui nel 80% dei casi si ha che il tempo di riparazione <math>t \leq T1</math><br/>*****<br/>[misura in ore]<br/><b>48</b></p> | <p>T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di riparazione <math>t \leq T2</math><br/>*****<br/>[misura in ore]<br/><b>72</b></p> | <p>T3 = Tempo di riparazione contrattualmente previsto (standard specifico)<br/>*****<br/>[misura in ore]<br/><b>120</b></p> |
|  |                     | <p><b>c)</b><br/>(servizio indiretto in modalità CPS)</p>                | <p>T1 = Tempo per cui nel 80% dei casi si ha che il tempo di riparazione <math>t \leq T1</math><br/>*****<br/>[misura in ore]</p>               | <p>T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di riparazione <math>t \leq T2</math><br/>*****<br/>[misura in ore]</p>               | <p>T3 = Tempo di riparazione contrattualmente previsto (standard specifico)<br/>*****<br/>[misura in ore]</p>                |

|                                     |             |   |  |   |     |
|-------------------------------------|-------------|---|--|---|-----|
|                                     |             |   | n/a  | n/a   | n/a |
|                                     |             | 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>[%]            |   |     |
|                                     |             | b)<br>(servizio diretto con strutture di altri operatori) | P1 = Percentuale di chiamate a vuoto dirette a numeri nazionali<br>*****<br>[%]            |   |     |
|                                     |             | c)<br>(servizio indiretto)                                | P1 = Percentuale di chiamate a vuoto dirette a numeri nazionali<br>*****<br>[%]            |   |     |
|                                     |             | NOTE  |  |   |     |
| chiamata                            |             | 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 $t \leq T2$<br>*****<br>[misura in secondi] |     |

|   |              |   |  |   |     |
|---|--------------|---|--|---|-----|
| 5 - Tempo di instaurazione della  | FACOLTATIVO  | 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 $t \leq T2$<br>*****<br>[misura in secondi] |     |
|   |              | 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 $t \leq T2$<br>*****<br>[misura in secondi] |     |
|   | 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>[%]                        |     |
|   |              | NOTE  |  | 45  | 45% |
| 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>[%]                        |     |
|   |              | NOTE  |  |   |     |

|  |                         |   |  |  |  |
|--|-------------------------|---|--|--|--|
| 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>[%] |  |
|  |                         |   | 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>*****<br>[%]           |  |  |
|  |                         |   | n/a  |  |  |
|  |                         | NOTE  |  |  |  |
| ontestate  | TATIVO 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>[%] |  |  |

|   |                        |  |   |   |  |
|---|------------------------|--|---|---|--|
| 10 - Fatture c:                                     | Obbligatorio - (FACOL) | (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>[%]                                  |   |  |
|   |                        |  | 1%  |   |  |
| NOTE  |                        |  |   |   |  |
| 11 - Accuratezza delle fatturazione                 | Obbligatorio           | (servizi diretti ed indiretti)   | percentuale di fatturazioni contestate che sono risultate errate<br>*****<br>[%]                                      |   |  |
|   |                        |  | 1%  |   |  |
| 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 $t \leq T1$<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] |  |
|   |                        |  | n/a   | n/a   |  |
| 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



| INDICAZIONI OBBLIGATORIE  |  |               |  |  |  |   |  |
|---|--|---------------|--|--|--|---|--|
| 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<br>inizio      fine |               | Orario per prendere gli ordini il sabato<br>inizio      fine |  | Accuratezza negli appuntamenti (opzionale) |   |  |
|   | M  | 9:00    13:00 | M  |  |  | M |  |
|   | P  | 14:30   18:30 | P  |  |  | P |  |
| 80%   |  |               |  |  |  |   |  |
| 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<br>inizio      fine |               | Orario per prendere gli ordini il sabato<br>inizio      fine |  | Accuratezza negli appuntamenti (opzionale) |   |  |
|   | M  | 9:00    13:00 | M  |  |  | M |  |
|   | P  | 14:30   18:30 | P  |  |  | P |  |
| 90%   |  |               |  |  |  |   |  |
|   |  |               |  |  |  |   |  |
|   |  |               |  |  |  |   |  |

|   |   |   |   |  |
|---|---|---|---|--|
|   |   |   |   |  |
|   | Il numeratore si riferisce solo al numero di segnalazioni guasti in CPS<br>*****<br>[Si/No] |   |   |  |
|   | n/a   |   |   |  |
|   |   |   |   |  |
| Percentuale dei casi in cui il tempo di riparazione $t \leq T3$<br>*****<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) |
|   | M 9:00 13:00<br>P 14:30 18:30   | M<br>P  | M<br>P  |  |
| 90%   |   |   |   |  |
| Percentuale dei casi in cui il tempo di riparazione $t \leq T3$<br>*****<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) |
|   | M 9:00 13:00<br>P 14:30 18:30   | M<br>P  | M<br>P  |  |
| 95%   |   |   |   |  |
| Percentuale dei casi in cui il tempo di riparazione $t \leq T3$<br>*****<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 |                                   |  |   |   |
|-----|-----------------------------------|--|---|---|
| M   |                                   | M  |   | M |
| P   |                                   | P  |   |   |
|     |                                   |  |   |   |
|     | Metodo di misura<br>a / b / c / d | Numero di campioni<br>(solo per i metodi b,<br>c, d) | In caso di utilizzo del<br>metodo di misura d,<br>descrivere la<br>combinazione<br>utilizzata |   |
|     |                                   |  |   |   |
|     | Metodo di misura<br>a / b / c / d | Numero di campioni<br>(solo per i metodi b,<br>c, d) | In caso di utilizzo del<br>metodo di misura d,<br>descrivere la<br>combinazione<br>utilizzata |   |
|     |                                   |  |   |   |
|     | Metodo di misura<br>a / b / c / d | Numero di campioni<br>(solo per i metodi b,<br>c, d) | In caso di utilizzo del<br>metodo di misura d,<br>descrivere la<br>combinazione<br>utilizzata |   |
|     |                                   |  |   |   |
|     |                                   |  |   |   |
|     | Metodo di misura<br>a / b / c / d | Numero di campioni<br>(solo per i metodi b,<br>c, d) | In caso di utilizzo del<br>metodo di misura d,<br>descrivere la<br>combinazione<br>utilizzata |   |
|     |                                   |  |   |   |

|  |                                   |  |   |  |
|--|-----------------------------------|--|---|--|
|  | Metodo di misura<br>a / b / c / d | Numero di campioni<br>(solo per i metodi b,<br>c, d) | In caso di utilizzo del<br>metodo di misura d,<br>descrivere la<br>combinazione<br>utilizzata |  |
|  | Metodo di misura<br>a / b / c / d | Numero di campioni<br>(solo per i metodi b,<br>c, d) | In caso di utilizzo del<br>metodo di misura d,<br>descrivere la<br>combinazione<br>utilizzata |  |
|  | Metodo di misura<br>a / b         | Numero di campioni<br>(solo per metodo b)            |   |  |
|  | Metodo di misura<br>a / b         | Numero di campioni<br>(solo per metodo b)            |   |  |

|  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|
|  | Metodo di misura<br>a / b  | Numero di campioni<br><i>(solo per metodo b)</i> | Prezzi applicati o<br>indirizzo della pagina<br>web di pubblicazione<br>dei prezzi |  |
|  |  |  |  |  |
|  | Metodo di misura<br>a / b  | Numero di campioni<br><i>(solo per metodo b)</i> |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  | In caso vengano<br>emesse fatture<br>uniche per servizi di<br>telefonia fissa e<br>mobili post-pagati<br>indicare la<br>percentuale di<br>fatture di questo tipo<br>rispetto al totale<br>delle fatture emesse<br>*****<br>[%] |  |  |  |

|  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|
|  | <p>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/>                 [%]</p> |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

iali note)

|                     | <b>inizio orario</b> | <b>fine orario</b> |
|---------------------|----------------------|--------------------|
|                     | <i>inizio</i>        | <i>fine</i>        |
| <b>mattina</b> →    | <b>M</b> 9:00        | 13:00              |
| <b>pomeriggio</b> → | <b>P</b> 14:30       | 18:30              |