

ALLEGATO 4

(art.3, commi 1, lett. a e 2, lett. a)

Tempi di risposta dei servizi di consultazione elenchi

Definizione dell'indicatore: Il periodo di tempo che intercorre tra la ricezione da parte della rete delle informazioni di indirizzamento complete e l'istante in cui l'operatore umano o un equivalente sistema di risposta automatica risponde all'utente chiamante per fornire il servizio richiesto.

Obbligatorietà dell'indicatore: Obbligatorio

Periodi di riferimento della valutazione dell'indicatore: 1 gennaio-30 giugno – 1° semestre;
1 luglio-31 dicembre – 2° semestre;
1 gennaio-31 dicembre – annuale

Servizi a cui si applica: Servizi di consultazione elenchi

Rilevazione dei dati: sono possibili 2 alternative:

- a) censuaria - tutte le chiamate entranti a servizi di consultazione elenchi nel periodo di campionamento
- b) campionaria - sulla base di un campione significativo delle chiamate entranti di consultazione elenchi nel periodo di campionamento

N.B. Sono inclusi i tempi di attesa dovuti a operatore occupato e i tempi dovuti a sistemi di risposta automatica fino al punto in cui la richiesta può essere trattata. Non sono inclusi i tempi di trattamento della richiesta stessa (per esempio il periodo di colloquio con un operatore o il tempo di reperimento dell'informazione da una banca dati).

Il tempo di instaurazione del collegamento dal terminale fisso o mobile al "call center", può essere omissso e in tal caso va indicata l'omissione.

Quando un operatore affida il servizio a terze parti, l'operatore mantiene la responsabilità di fornitura dei dati sulla qualità, ma può affidare la misurazione alla terza parte, la quale dovrà fare misure separate per ciascun operatore con cui ha contratti

Nel caso in cui le rilevazioni siano basate su campioni, questi devono essere scelti in modo casuale e tali da essere statisticamente indipendenti. Il numero minimo di campioni deve essere tale da garantire un valore di accuratezza relativa (rapporto tra intervallo di confidenza e media) non superiore al 10% con un intervallo di confidenza del 95%.

Periodi di rilevazione: 1 gennaio-30 giugno – 1° semestre;
1 luglio-31 dicembre – 2° semestre;
1 gennaio-31 dicembre – annuale

Misure: a) tempo medio di risposta alle chiamate entranti
b) percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi

Unità di misura: per la misura a) secondi
per la misura b) Valore percentuale

Indicazioni obbligatorie: a) metodo di rilevazione utilizzato, scelto tra quelli previsti;
b) numero di campioni osservati (nel caso di rilevazione su base campionaria);
c) prezzi applicati o indirizzo della pagina web ove sono reperibili i prezzi applicati aggiornati.

Rapporti: unico

Date d'invio dei rapporti all'Autorità: 1° semestre - periodo 1 gennaio-30 giugno - entro 3 mesi (30 settembre)
2° semestre 1 luglio-31 dicembre - entro 3 mesi (31 marzo)
annuale 1 gennaio-31 dicembre - entro il 30 giugno