OPERATORE:	BBBell S.r.l. C.so Svizzera 185 Torino
PERIODO DI RILEVAZIONE DEI DATI:	1°semestre 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 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)
			20	60	60	98	M 09:00 13:00 P 14:00 18:00	M 09:00 13:00 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)
			na	*na*	*na*	*na*	M P	M P	M P	
		NOTE								
2 - Tasso di malfunzionamento per linea di accesso	Obbligatorio	a) (servizio diretto con proprie strutture)	Tasso di malfunzionamento ***** *[%]*							
			3,2							
		b) (servizio diretto con strutture di altri operatori)	Tasso di malfunzionamento ***** *[%]*							
			na							
		c) (servizio indiretto in modalità CPS)	Tasso di malfunzionamento ***** *[%]*				Il numeratore si riferisce solo al numero di segnalazioni guasti in CPS ***** *[Si/No]*			
			na							
		NOTE								

Materiale proprietario di BBBELL S.r.l. tutelato ai sensi della normativa vigente in tema di diritto d'autore e banche dati (legge n.633/1941 e successivi aggiornamenti).
Le informazioni contenute nel presente documento sono da considerarsi strettamente riservate e non possono essere riprodotte o divulgate a terzi, senza il preventivo consenso scritto di BBBELL S.r.l.

OPERATORE:	BBBell S.r.l. C.so Svizzera 185 Torino
PERIODO DI RILEVAZIONE DEI DATI:	1°semestre 2013

DENOM. INDICATORE / SERVIZIO CUI SI APPLICA			MISURE				INDICAZIONI OBBLIGATORIE			
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 ***** *[misura in ore]*	T3 = Tempo di riparazione contrattualmente previsto (standard specifico) ***** *[misura in ore]*	Percentuale dei casi in cui il tempo di riparazione t≤T3 ***** *[%]*	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)
			22	78	164	94	M 09:00 13:00 P 13:00 19:00	M 09:00 13:00 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 ***** *[misura in ore]*	T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di riparazione t≤T2 ***** *[misura in ore]*	T3 = Tempo di riparazione contrattualmente previsto (standard specifico) ***** *[misura in ore]*	Percentuale dei casi in cui il tempo di riparazione t≤T3 ***** *[%]*	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)
			na	na	na	na	M P	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 ***** *[misura in ore]*	T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di riparazione t≤T2 ***** *[misura in ore]*	T3 = Tempo di riparazione contrattualmente previsto (standard specifico) ***** *[misura in ore]*	Percentuale dei casi in cui il tempo di riparazione t≤T3 ***** *[%]*	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)
			na	na	na	na	M P	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	
			na							
		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	
			na							
		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	
			na							
		NOTE								

Materiale proprietario di BBBELL S.r.l. tutelato ai sensi della normativa vigente in tema di diritto d'autore e banche dati (legge n.633/1941 e successivi aggiornamenti).
Le informazioni contenute nel presente documento sono da considerarsi strettamente riservate e non possono essere riprodotte o divulgate a terzi, senza il preventivo consenso scritto di BBBELL S.r.l.

OPERATORE:	BBBell S.r.l.
	C.so Svizzera 185 Torino
PERIODO DI RILEVAZIONE DEI DATI:	1°semestre 2013

DENOM. INDICATORE / SERVIZIO CUI SI APPLICA			MISURE				INDICAZIONI OBBLIGATORIE			
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	
			na	na						
		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	
			na	na						
		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	
			na	na						
		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 20 secondi ***** *[%]*			Metodo di misura a / b	Numero di campioni *(solo per metodo b)*		
			16	65			b	100		
		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)*		
			na	na						
		NOTE								

Materiale proprietario di BBBELL S.r.l. tutelato ai sensi della normativa vigente in tema di diritto d'autore e banche dati (legge n.633/1941 e successivi aggiornamenti).
Le informazioni contenute nel presente documento sono da considerarsi strettamente riservate e non possono essere riprodotte o divulgate a terzi, senza il preventivo consenso scritto di BBBELL S.r.l.

OPERATORE:	BBBell S.r.l. C.so Svizzera 185 Torino
PERIODO DI RILEVAZIONE DEI DATI:	1°semestre 2013

DENOM. INDICATORE / SERVIZIO CUI SI APPLICA			MISURE				INDICAZIONI OBBLIGATORIE			
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	
			na	na						
		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)*		
			na							
		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 percentuale di fatture di questo tipo rispetto al totale delle fatture emesse ***** *[%]*			
			na				na			
		(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 percentuale di fatture di questo tipo rispetto al totale delle fatture emesse ***** *[%]*			
			na				na			
		NOTE								
11 - Accuratezza delle fatturazione	Obbligatorio	(servizi diretti ed indiretti)	percentuale di fatturazioni contestate che sono risultate errate ***** *[%]*							
		NOTE	LA DELIBERA 254/04/CSP NON PREVEDE LA RILEVAZIONE SEMESTRALE							
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]*						
			na	na						
		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.**

		inizio orario	fine orario
		inizio	*fine*
mattina →	M	09:30	13:00
pomeriggio →	P	14:00	17:30

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

Materiale proprietario di BBBELL S.r.l. tutelato ai sensi della normativa vigente in tema di diritto d'autore e banche dati (legge n.633/1941 e successivi aggiornamenti).
Le informazioni contenute nel presente documento sono da considerarsi strettamente riservate e non possono essere riprodotte o divulgate a terzi, senza il preventivo consenso scritto di BBBELL S.r.l.

OPERATORE:	BBBell S.r.l. C.so Svizzera 185 Torino
PERIODO DI RILEVAZIONE DEI DATI:	2°semestre 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 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)
			21	58	60	98	M 09:00 13:00 P 14:00 18:00	M 09:00 13:00 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)
			na	*na*	*na*	*na*	M P	M P	M P	
		NOTE								
2 - Tasso di malfunzionamento per linea di accesso	Obbligatorio	a) (servizio diretto con proprie strutture)	Tasso di malfunzionamento ***** *[%]*							
			2,8							
		b) (servizio diretto con strutture di altri operatori)	Tasso di malfunzionamento ***** *[%]*							
			na							
		c) (servizio indiretto in modalità CPS)	Tasso di malfunzionamento ***** *[%]*				Il numeratore si riferisce solo al numero di segnalazioni guasti in CPS ***** *[Si/No]*			
			na							
		NOTE								

Materiale proprietario di BBBELL S.r.l. tutelato ai sensi della normativa vigente in tema di diritto d'autore e banche dati (legge n.633/1941 e successivi aggiornamenti).
Le informazioni contenute nel presente documento sono da considerarsi strettamente riservate e non possono essere riprodotte o divulgate a terzi, senza il preventivo consenso scritto di BBBELL S.r.l.

OPERATORE:	BBBell S.r.l. C.so Svizzera 185 Torino
PERIODO DI RILEVAZIONE DEI DATI:	2°semestre 2013

DENOM. INDICATORE / SERVIZIO CUI SI APPLICA			MISURE				INDICAZIONI OBBLIGATORIE			
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 ***** *[misura in ore]*	T3 = Tempo di riparazione contrattualmente previsto (standard specifico) ***** *[misura in ore]*	Percentuale dei casi in cui il tempo di riparazione t≤T3 ***** *[%]*	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)
			23	68	164	96	M 09:00 13:00 P 13:00 19:00	M 09:00 13:00 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 ***** *[misura in ore]*	T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di riparazione t≤T2 ***** *[misura in ore]*	T3 = Tempo di riparazione contrattualmente previsto (standard specifico) ***** *[misura in ore]*	Percentuale dei casi in cui il tempo di riparazione t≤T3 ***** *[%]*	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)
			na	na	na	na	M P	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 ***** *[misura in ore]*	T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di riparazione t≤T2 ***** *[misura in ore]*	T3 = Tempo di riparazione contrattualmente previsto (standard specifico) ***** *[misura in ore]*	Percentuale dei casi in cui il tempo di riparazione t≤T3 ***** *[%]*	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)
			na	na	na	na	M P	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	
			na							
		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	
			na							
		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	
			na							
		NOTE								

Materiale proprietario di BBBELL S.r.l. tutelato ai sensi della normativa vigente in tema di diritto d'autore e banche dati (legge n.633/1941 e successivi aggiornamenti).
Le informazioni contenute nel presente documento sono da considerarsi strettamente riservate e non possono essere riprodotte o divulgate a terzi, senza il preventivo consenso scritto di BBBELL S.r.l.

OPERATORE:	BBBell S.r.l.
	C.so Svizzera 185 Torino
PERIODO DI RILEVAZIONE DEI DATI:	2°semestre 2013

DENOM. INDICATORE / SERVIZIO CUI SI APPLICA			MISURE				INDICAZIONI OBBLIGATORIE			
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	
			na	na						
		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	
			na	na						
		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	
			na	na						
		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 20 secondi ***** *[%]*			Metodo di misura a / b	Numero di campioni *(solo per metodo b)*		
			16	65			b	100		
		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)*		
			na	na						
		NOTE								

Materiale proprietario di BBBELL S.r.l. tutelato ai sensi della normativa vigente in tema di diritto d'autore e banche dati (legge n.633/1941 e successivi aggiornamenti).
Le informazioni contenute nel presente documento sono da considerarsi strettamente riservate e non possono essere riprodotte o divulgate a terzi, senza il preventivo consenso scritto di BBBELL S.r.l.

OPERATORE:	BBBell S.r.l. C.so Svizzera 185 Torino
PERIODO DI RILEVAZIONE DEI DATI:	2°semestre 2013

DENOM. INDICATORE / SERVIZIO CUI SI APPLICA			MISURE				INDICAZIONI OBBLIGATORIE			
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	
			na	na						
		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)*		
			na							
		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 percentuale di fatture di questo tipo rispetto al totale delle fatture emesse ***** *[%]*			
			na				na			
		(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 percentuale di fatture di questo tipo rispetto al totale delle fatture emesse ***** *[%]*			
			na				na			
		NOTE								
11 - Accuratezza delle fatturazione	Obbligatorio	(servizi diretti ed indiretti)	percentuale di fatturazioni contestate che sono risultate errate ***** *[%]*							
		NOTE	LA DELIBERA 254/04/CSP NON PREVEDE LA RILEVAZIONE SEMESTRALE							
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]*						
			na	na						
		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.**

		inizio orario ↓	fine orario ↓
		inizio	*fine*
mattina →	M	09:30	13:00
pomeriggio →	P	14:00	17:30

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

Materiale proprietario di BBBELL S.r.l. tutelato ai sensi della normativa vigente in tema di diritto d'autore e banche dati (legge n.633/1941 e successivi aggiornamenti).
Le informazioni contenute nel presente documento sono da considerarsi strettamente riservate e non possono essere riprodotte o divulgate a terzi, senza il preventivo consenso scritto di BBBELL S.r.l.

OPERATORE:	BBBell S.r.l.
	C.so Svizzera 185 Torino
PERIODO DI RILEVAZIONE DEI DATI:	anno 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 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)
			21	60	60	97	M 09:00 13:00 P 14:00 18:00	M 09:00 13:00 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)
			na	*na*	*na*	*na*	M P	M P	M P	
		NOTE								
2 - Tasso di malfunzionamento per linea di accesso	Obbligatorio	a) (servizio diretto con proprie strutture)	Tasso di malfunzionamento ***** *[%]*							
			2,9							
		b) (servizio diretto con strutture di altri operatori)	Tasso di malfunzionamento ***** *[%]*							
			na							
		c) (servizio indiretto in modalità CPS)	Tasso di malfunzionamento ***** *[%]*				Il numeratore si riferisce solo al numero di segnalazioni guasti in CPS ***** *[Si/No]*			
			na							
		NOTE								

Materiale proprietario di BBBELL S.r.l. tutelato ai sensi della normativa vigente in tema di diritto d'autore e banche dati (legge n.633/1941 e successivi aggiornamenti).
Le informazioni contenute nel presente documento sono da considerarsi strettamente riservate e non possono essere riprodotte o divulgate a terzi, senza il preventivo consenso scritto di BBBELL S.r.l.

OPERATORE:	BBBell S.r.l.
	C.so Svizzera 185 Torino
PERIODO DI RILEVAZIONE DEI DATI:	anno 2013

DENOM. INDICATORE / SERVIZIO CUI SI APPLICA			MISURE				INDICAZIONI OBBLIGATORIE			
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 ***** *[misura in ore]*	T3 = Tempo di riparazione contrattualmente previsto (standard specifico) ***** *[misura in ore]*	Percentuale dei casi in cui il tempo di riparazione t≤T3 ***** *[%]*	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)
			24	69	164	95	M 09:00 13:00 P 13:00 19:00	M 09:00 13:00 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 ***** *[misura in ore]*	T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di riparazione t≤T2 ***** *[misura in ore]*	T3 = Tempo di riparazione contrattualmente previsto (standard specifico) ***** *[misura in ore]*	Percentuale dei casi in cui il tempo di riparazione t≤T3 ***** *[%]*	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)
			na	na	na	na	M P	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 ***** *[misura in ore]*	T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di riparazione t≤T2 ***** *[misura in ore]*	T3 = Tempo di riparazione contrattualmente previsto (standard specifico) ***** *[misura in ore]*	Percentuale dei casi in cui il tempo di riparazione t≤T3 ***** *[%]*	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)
			na	na	na	na	M P	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	
			na							
		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	
			na							
		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	
			na							
		NOTE								

Materiale proprietario di BBBELL S.r.l. tutelato ai sensi della normativa vigente in tema di diritto d'autore e banche dati (legge n.633/1941 e successivi aggiornamenti).
Le informazioni contenute nel presente documento sono da considerarsi strettamente riservate e non possono essere riprodotte o divulgate a terzi, senza il preventivo consenso scritto di BBBELL S.r.l.

OPERATORE:	BBBell S.r.l.
	C.so Svizzera 185 Torino
PERIODO DI RILEVAZIONE DEI DATI:	anno 2013

DENOM. INDICATORE / SERVIZIO CUI SI APPLICA			MISURE				INDICAZIONI OBBLIGATORIE			
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	
			na	na						
		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	
			na	na						
		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	
			na	na						
		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 20 secondi ***** *[%]*			Metodo di misura a / b	Numero di campioni *(solo per metodo b)*		
			16	65			b	200		
		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)*		
			na	na						
		NOTE								

Materiale proprietario di BBBELL S.r.l. tutelato ai sensi della normativa vigente in tema di diritto d'autore e banche dati (legge n.633/1941 e successivi aggiornamenti).
Le informazioni contenute nel presente documento sono da considerarsi strettamente riservate e non possono essere riprodotte o divulgate a terzi, senza il preventivo consenso scritto di BBBELL S.r.l.

OPERATORE:	BBBell S.r.l. C.so Svizzera 185 Torino
PERIODO DI RILEVAZIONE DEI DATI:	anno 2013

DENOM. INDICATORE / SERVIZIO CUI SI APPLICA			MISURE				INDICAZIONI OBBLIGATORIE			
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	
			na	na						
		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)*		
			na							
		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 percentuale di fatture di questo tipo rispetto al totale delle fatture emesse ***** *[%]*			
			na				na			
		(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 percentuale di fatture di questo tipo rispetto al totale delle fatture emesse ***** *[%]*			
			na				na			
		NOTE								
11 - Accuratezza delle fatturazione	Obbligatorio	(servizi diretti ed indiretti)	percentuale di fatturazioni contestate che sono risultate errate ***** *[%]*							
			0,0034							
		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]*						
			na	na						
		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.**

		inizio orario	fine orario
		inizio	*fine*
mattina →	M	09:30	13:00
pomeriggio →	P	14:00	17:30

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

Materiale proprietario di BBBELL S.r.l. tutelato ai sensi della normativa vigente in tema di diritto d'autore e banche dati (legge n.633/1941 e successivi aggiornamenti).
Le informazioni contenute nel presente documento sono da considerarsi strettamente riservate e non possono essere riprodotte o divulgate a terzi, senza il preventivo consenso scritto di BBBELL S.r.l.

Allegato 13
(articolo 3, commi 1, lett. c) e 3, lett.b))

Informazioni relative alla tipologia di utenza servita ed alle prestazioni di base offerte dagli operatori agli utenti finali con il servizio di telefonia vocale fissa

TIPOLOGIA DI UTENZA SERVITA (*riportare le percentuali di contratti per utenza residenziale ed affari al 31 dicembre dell'anno di riferimento*)	**Residenziale**	**Affari**	**Note**
	65%	**35%**	

PRESTAZIONI FORNITE CON L'OFFERTA DI BASE DI TELEFONIA VOCALE FISSA	**SI**	**NO**	**Gratuito**	**A pagamento**	**NOTE**
Collegabilità di un apparecchio fax	X				
Collegabilità di un modem per *dial-up*		X			Per la caratteristica del servizio Voip i modem non possono essere collegati
Blocco selettivo di chiamata permanente o a PIN (specificare nelle note) sui servizi diretti	X				
Blocco selettivo di chiamata permanente o a PIN (specificare nelle note) sui servizi indiretti	X	escluso[1]			
***Carrier selection* con altri operatori in caso di servizio offerto in ULL**	NA				
***Carrier selection* con altri operatori in caso di servizio offerto con proprie linee**		X			
Raggiungibilità totale delle numerazioni per servizi a sovrapprezzo[2] (SI/NO)		X			
Aree geografiche servite con accesso diretto (*riportare quanto indicato nel titolo autorizzatorio*)	X				Area Piemonte
Aree geografiche servite con accesso indiretto (*riportare quanto indicato nel titolo autorizzatorio*)		X			
Assistenza telefonica[3]	X				Servizio di **Assistenza Clienti** - attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 08:30 alle 19:00; sab. dalle 09:00 alle 13:00 (residenziali e business) Servizio di
Numeri di assistenza					0110161600

[1] Questa prestazione è richiesta come obbligatoria dalla delibera n. 78/02/CONS
[1] In capo alle imprese designate alla fornitura del servizio universale (al momento Telecom Italia S.p.A.) vige l'obbligo di fornire accesso a tutte le numerazioni
[1] Specificare nelle note gli orari di lavoro dell'assistenza telefonica

Materiale proprietario di BBBELL S.r.l. tutelato ai sensi della normativa vigente in tema di diritto d'autore e banche dati (legge n.633/1941 e successivi aggiornamenti).
Le informazioni contenute nel presente documento sono da considerarsi strettamente riservate e non possono essere riprodotte o divulgate a terzi, senza il preventivo consenso scritto di BBBELL S.r.l.