

OPERATORE:	TIM
PERIODO DI RILEVAZIONE DEI DATI:	DAL 01/01/2017 AL 30/06/2017

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		Orario per prendere gli ordini il sabato		Orario per prendere gli ordini la domenica		Accuratezza negli appuntamenti (opzionale)			
							inizio	fine	inizio	fine	inizio	fine				
				9 giorni	10 giorni	10 giorni	99,0%	M	07.00	13.00	M	07.00	13.00	M	07.00	13.00
							P	13.00	22.30	P	13.00	22.30	P	13.00	22.30	
		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		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			
NOTE																
2 - Tasso di malfunzionamento per linea di accesso	Obbligatorio	a) (servizio diretto con proprie strutture)	Tasso di malfunzionamento ***** [%]													
			8,6%													
		b) (servizio diretto con strutture di altri operatori)	Tasso di malfunzionamento ***** [%]													
		c) (servizio indiretto in modalità CPS)	Tasso di malfunzionamento ***** [%]													
													Il numeratore si riferisce solo al numero di segnalazioni guasti in CPS ***** [Si/No]			
NOTE																

OPERATORE: **TIM**

PERIODO DI RILEVAZIONE DEI DATI: **DAL 01/01/2017 AL 30/06/2017**

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 $\leq T1$ ***** [misura in ore]	T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di riparazione $\leq T2$ ***** [misura in ore]	T3 = Tempo di riparazione contrattualmente previsto (standard specifico) ***** [misura in ore]	Percentuale dei casi in cui il tempo di riparazione $\leq T3$ ***** [%]	Orario per prendere gli ordini dal Lunedì al Venerdì inizio fine M 00.00 13:00 P 13:00 24.00	Orario per prendere gli ordini il sabato inizio fine M 00.00 13:00 P 13:00 24.00	Orario per prendere gli ordini la domenica inizio fine M 00.00 13:00 P 13:00 24.00	Accuratezza negli appuntamenti (opzionale)	
		42 ore	77 ore	VEDI NOTA*	95,6%						
		b) (servizio diretto con strutture di altri operatori)	T1 = Tempo per cui nel 80% dei casi si ha che il tempo di riparazione $\leq T1$ ***** [misura in ore]	T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di riparazione $\leq T2$ ***** [misura in ore]	T3 = Tempo di riparazione contrattualmente previsto (standard specifico) ***** [misura in ore]	Percentuale dei casi in cui il tempo di riparazione $\leq T3$ ***** [%]	Orario per prendere gli ordini dal Lunedì al Venerdì inizio fine M P	Orario per prendere gli ordini il sabato inizio fine M P	Orario per prendere gli ordini la domenica inizio fine M P	Accuratezza negli appuntamenti (opzionale)	
		c) (servizio indiretto in modalità CPS)	T1 = Tempo per cui nel 80% dei casi si ha che il tempo di riparazione $\leq T1$ ***** [misura in ore]	T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di riparazione $\leq T2$ ***** [misura in ore]	T3 = Tempo di riparazione contrattualmente previsto (standard specifico) ***** [misura in ore]	Percentuale dei casi in cui il tempo di riparazione $\leq T3$ ***** [%]	Orario per prendere gli ordini dal Lunedì al Venerdì inizio fine M P	Orario per prendere gli ordini il sabato inizio fine M P	Orario per prendere gli ordini la domenica inizio fine M P	Accuratezza negli appuntamenti (opzionale)	
NOTE		* Lo standard specifico per la clientela residenziale è di 60 ore (se nell'intervallo temporale tra segnalazione e riparazione ricade un giorno festivo lo standard è di 78 ore; nel caso vi ricadano due giorni festivi lo standard è di 96 ore) e per la clientela affari è di 42 ore (se nell'intervallo temporale tra segnalazione e riparazione ricade un giorno festivo lo standard è di 60 ore; nel caso vi ricadano due giorni festivi lo standard è di 78 ore).									
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		
		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		
		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		
		NOTE									

OPERATORE: TIM

PERIODO DI RILEVAZIONE DEI DATI: DAL 01/01/2017 AL 30/06/2017

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 \leq 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
		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 \leq 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
		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 \leq 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
	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)	
	NOTE		Servizio non fornito					
7 - Tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti	Obbligatorio	(servizi diretti ed indiretti)	tempo minimo di navigazione su IVR per accedere alla scelta "operatore" ***** [misura in secondi]	tempo medio di risposta dell'operatore ***** [misura in secondi]	percentuale di chiamate in cui il tempo di risposta dell'operatore è inferiore a 20 secondi ***** [%]		Metodo di misura a / b	Numero di campioni (solo per metodo b)
	NOTE		61 secondi 86 secondi 49,4% Nota1: La misura relativa all'IVR è calcolata come "tempo medio di navigazione" e non come "tempo minimo di navigazione".					

OPERATORE: **TIM**

PERIODO DI RILEVAZIONE DEI DATI: **DAL 01/01/2017 AL 30/06/2017**

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	
	NOTE		Servizio non fornito							
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)		
	NOTE		indicatore con rilevazione annuale							
10 - Fatture contestate	Obbligatorio	(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 ***** [%]			
		(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 ***** [%]			
	NOTE		indicatore con rilevazione annuale							

OPERATORE: TIM

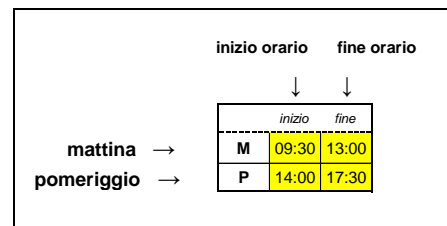
PERIODO DI RILEVAZIONE DEI DATI: DAL 01/01/2017 AL 30/06/2017

DENOM. INDICATORE / SERVIZIO CUI SI APPLICA		MISURE			INDICAZIONI OBBLIGATORIE				
11 - Accuratezza della fatturazione	Obbligatorio	(servizi diretti ed indiretti)	percentuale di fatturazioni contestate che sono risultate errate ***** [%]						
		NOTE	indicatore con rilevazione annuale						
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 $t \leq T1$ ***** [misura in giorni solari]	T2 = Tempo per cui nel 99% dei casi si ha che il tempo di fornitura $t \leq T2$ ***** [misura in giorni solari]					
		NOTE	Servizio non fornito						

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