OPERATORE:	TIM
PERIODO DI RILEVAZIONE DEI DATI:	DAI 01/01/2022 AI 30/06/2022

DENOM	INDIC	CATORE / SERVIZIO CUI SI APPLICA		MIS	SURE		INDICAZIONI OBBLIGATORIE									
ciamento iniziale		a) (servizio diretto con proprie strutture)	T1 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di fornitura t≤T1 	T2 = Tempo per cui nel 99% dei casi si ha che il tempo di fornitura t≤T2 	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 [%]	gli or	dini dal al Venei <i>inizi</i> o	Lunedì	gli	rio per p ordini il inizio 07.00	orendere sabato fine	ordi	per prer ni la dom inizio 07.00	ndere gli enica fine	Accuratezza negli appuntamenti (opzionale)
llac	ë		9 giorni	10 giorni	10 giorni	99,4%	P		22.30			22.30		13:00	22.30	
Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale	Obbligatorio	<b>b)</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 giomi solari]	T3 = Tempo di allacciamento contrattualmente previsto [standard specifico]	Percentuale di casi per cui l'allacciamento è eseguito entro il tempo massimo contrattualmente previsto	gli ord		rendere Lunedì rdì	Ora gli <b>M</b>	rio per p ordini il <i>inizi</i> o	prendere sabato fine	ordi <b>M</b>	per prer ni la dom <i>inizio</i>	ndere gli enica fine	Accuratezza negli appuntamenti (opzionale)
<del>-</del>							Р			Р			Р			
	Įį	NOTE														
ı di accesso		a) (servizio diretto con proprie strutture)	Tasso di malfunzionamento ***** [%] 5,8%													
. Tasso di malfunzionamento per linea c	Obbligatorio	<b>b)</b> (servizio diretto con strutture di altri operatori)	Tasso di malfunzionamento ***** [%]													
	Obbli	<b>c)</b> (servizio indiretto in modalità CPS)	Tasso di malfunzionamento ***** [%]				rife r	umerato risce so numero alazioni in CPS ***** [Si/No	olo al di i guasti							
2.		NOTE					·									

OPERATORE:	TIM
PERIODO DI RILEVAZIONE DEI DATI:	DAL 01/01/2022 AL 30/06/2022

DENOM	. INDIC	IDICATORE / SERVIZIO CUI SI APPLICA MISURE INDICAZIONI OBBLIGATORIE							OBBLIGATORIE	_
nenti		<b>a)</b> (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 inizio fine M 00.00 13:00	Orario per prendere gli ordini il sabato inizio fine M 00.00 13:00	Orario per prendere gli ordini la domenica  inizio fine  M 00.00 13:00	Accuratezza negli appuntamenti (opzionale)
nar			41 ore	62 ore	VEDI NOTA*	99,0%	P 13:00 24.00	P 13:00 24.00	P 13:00 24.00	
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	Obbligatorio	<b>b)</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 inizio fine	Orario per prendere gli ordini il sabato inizio fine	Orario per prendere gli ordini la domenica inizio fine	Accuratezza negli appuntamenti (opzionale)
raz	o						Р	P	P	
3 - Tempo di ripara		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 inizio fine	Orario per prendere gli ordini il sabato inizio fine	Orario per prendere gli ordini la domenica inizio fine	Accuratezza negli appuntamenti (opzionale)
							P	P	P	
				96 ore) e per la clientela a			arazione ricade un g	orno festivo lo standa	o standard è di 60 ore; nel ca	
uoto		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	
×										
Percentuale di chiamate a vuoto	FACOLTATIVO	<b>b)</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	
ıtua	FA									
4 - Percent		<b>c)</b> (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		L <i></i>	L <i></i>			L	L	
		INUTE								

OPERATORE:	TIM
PERIODO DI RILEVAZIONE DEI DATI:	DAL 01/01/2022 AL 30/06/2022

DENOM. INDICATORE / SERVIZIO CUI SI APPLICA			MIS	SURE			INDICAZIONI	OBBLIGATORIE		
5 - Tempo di instaurazione della chiamata		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 			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	
	FACOLTATIVO	<b>b)</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 			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	
	F,	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	
		NOTE			L <i></i>		L			
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)		
- Tel		NOTE	Servizio non fornito	L			L			
r - Tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti	Obbligatorio	(servizi diretti ed indiretti)	tempo minimo di navigazione su IVR per acedere alla scelta "operatore" ****** [misura in secondi]	tempo medio di risposta dell'operatore  [misura in secondi] 40 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)		
7 - T chi		NOTE		l'IVR è calcolata come "tem	npo medio di navigazione" e r	ion come "tempo minimo di i	navigazione".	·		

OPERATORE:	TIM
PERIODO DI RILEVAZIONE DEI DATI:	DAL 01/01/2022 AL 30/06/2022

DENOM	INDI	CATORE / SERVIZIO CUI SI APPLICA		MIS	SURE			INDICAZIONI (	OBBLIGATORIE	
8 - Tempi di risposta dei servizi di consultazione elenchi	Obbligatorio	(servizi di consultazione elenchi)  NOTE	tempo medio di risposta [misura in secondi] Servizio non fornito	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	
II		NOTE					<u> </u>			
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)		
9 - tel paga e sc		NOTE	Indicatore con rilevazione ar	nnuale		L				
10 - Fatture contestate	. 0	(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			
	Obbligatorio	(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 ***** [%]				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 consuntivazio	one annuale			b.=	,_,_,		

OPERATORE:	TIM
PERIODO DI RILEVAZIONE DEI DATI:	DAL 01/01/2022 AL 30/06/2022

DENOM.	INDIC	CATORE / SERVIZIO CUI SI APPLICA		INDICAZIONI OBBLIGATORIE					
- Accuratezza della fatturazione	Obbligatorio	(servizi diretti ed indiretti)	percentuale di fatturazioni contestate che sono risultate errate						
7		NOTE	Indicatore con consuntivazio	one annuale					
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 giomi solari]					
12 -		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.

