

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

OPERATORE: **TIM**

PERIODO DI RILEVAZIONE DEI DATI: **DAL 1/07/2023 AL 31/12/2023**

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 $t \leq T1$ ***** [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]	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)		
			10 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 $t \leq T1$ ***** [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]	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)		
							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 ***** 5,2%												
		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 *****					
NOTE															

OPERATORE:	TIM
------------	-----

PERIODO DI RILEVAZIONE DEI DATI	DAL 1/07/2023 AL 31/12/2023
---------------------------------	-----------------------------

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] 44 ore	T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di riparazione t≤T2 ***** [misura in ore] 71 ore	T3 = Tempo di riparazione contrattualmente previsto (standard specifico) ***** [misura in ore] VEDI NOTA	Percentuale dei casi in cui il tempo di riparazione t≤T3 ***** [%] 96,7%	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)			
		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 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 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 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												

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

OPERATORE:	TIM
------------	-----

PERIODO DI RILEVAZIONE DEI DATI:	DAL 1/07/2023 AL 31/12/2023
----------------------------------	-----------------------------

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 ≤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 ≤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 ≤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 / b a	Numero di campioni (solo per metodo b)	
	NOTE		Servizio non fornito					
7 - Tempi di risposta dei servizi di assistenza clienti tramite operatore	Obbligatorio	(servizi diretti ed indiretti)	tempo minimo di navigazione su IVR per accedere alla scelta "operatore" ***** [misura in secondi]	tempo medio di risposta ***** [misura in secondi]	percentuale di chiamate in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi ***** [%]		Metodo di misura / b a	Numero di campioni (solo per metodo b)
	NOTE		La misura relativa all'IVR è calcolata come "tempo medio di navigazione" e non come "tempo minimo di navigazione"					

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

OPERATORE: **TIM**

PERIODO DI RILEVAZIONE DEI DATI **DAL 1/07/2023 AL 31/12/2023**

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 / b	a	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 / b	a	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							

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

OPERATORE: **TIM**

PERIODO DI RILEVAZIONE DEI DATI: **DAL 1/07/2023 AL 31/12/2023**

DENOM. INDICATORE / SERVIZIO CUI SI APPLICA		MISURE			INDICAZIONI OBBLIGATORIE				
11 - Accuratezza delle fatturazione	Obbligatorio	(servizi diretti ed indiretti)	percentuale di fatturazioni contestate che sono risultate errate ***** [%]						
		NOTE	Indicatore con consuntivazione 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≤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]					
		NOTE	Servizio non fornito						