

|                                  |            |
|----------------------------------|------------|
| OPERATORE:                       | TWT S.p.A. |
| PERIODO DI RILEVAZIONE DEI DATI: | Anno 2010  |

| DENOM. INDICATORE / SERVIZIO CUI SI APPLICA        |   | MISURE  |   |   |   | INDICAZIONI OBBLIGATORIE   |   |   |   |   |   |  |  |
|--|---|---|---|---|---|--|---|---|---|---|---|--|--|
| 1 - Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale | Obbligatorio  | a)<br>(servizio diretto con proprie strutture)  | T1 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di fornitura $t \leq T1$<br>*****<br>[misura in giorni solari] | T2 = Tempo per cui nel 99% dei casi si ha che il tempo di fornitura $t \leq T2$<br>*****<br>[misura in giorni solari] | T3 = Tempo di allacciamento contrattualmente previsto [standard specifico]<br>*****<br>[misura in giorni solari]        | Percentuale di casi per cui l'allacciamento è eseguito entro la data concordata con il cliente<br>*****<br>[%] | Orario per prendere gli ordini dal Lunedì al Venerdì<br><br>inizio fine |   | Orario per prendere gli ordini il sabato<br><br>inizio fine |   | Orario per prendere gli ordini la domenica<br><br>inizio fine |  | Accuratezza negli appuntamenti (opzionale) |
|  |   | N/A   | N/A   | N/A   | N/A   | M 9.00 13.00   | M   | M   |   |   |   |  |  |
|  | P 13.00 18.00   | P   | P   |   |   |  |   |   |   |   |   |  |  |
|  | b)<br>(servizio diretto con strutture di altri operatori) | T1 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di fornitura $t \leq T1$<br>*****<br>[misura in giorni solari] | T2 = Tempo per cui nel 99% dei casi si ha che il tempo di fornitura $t \leq T2$<br>*****<br>[misura in giorni solari] | T3 = Tempo di allacciamento contrattualmente previsto [standard specifico]<br>*****<br>[misura in giorni solari]      | Percentuale di casi per cui l'allacciamento è eseguito entro il tempo massimo contrattualmente previsto<br>*****<br>[%] | Orario per prendere gli ordini dal Lunedì al Venerdì<br><br>inizio fine  |   | Orario per prendere gli ordini il sabato<br><br>inizio fine |   | Orario per prendere gli ordini la domenica<br><br>inizio fine |   | Accuratezza negli appuntamenti (opzionale) |  |
| 47,5   | 53,7  | 41  | 84%   | M 9.00 13.00  | M   | M  |   |   |   |   |   |  |  |
| P 13.00 18.00                                      | P   | P   |   |   |   |  |   |   |   |   |   |  |  |
| NOTE   |   |   |   |   |   |  |   |   |   |   |   |  |  |
| 2 - Tasso di malfunzionamento per linea di accesso | Obbligatorio  | a)<br>(servizio diretto con proprie strutture)  | Tasso di malfunzionamento<br>*****<br>[%]   |   |   |  |   |   |   |   |   |  |  |
|  |   | N/A   |   |   |   |  |   |   |   |   |   |  |  |
|  |   | b)<br>(servizio diretto con strutture di altri operatori)   | Tasso di malfunzionamento<br>*****<br>[%]   |   |   |  |   |   |   |   |   |  |  |
|  | 4%  |   |   |   |   |  |   |   |   |   |   |  |  |
| c)<br>(servizio indiretto in modalità CPS)         | Tasso di malfunzionamento<br>*****<br>[%]                 |   |   |   |   |  |   |   |   |   |   |  |  |
| 1%   |   |   |   |   |   |  |   |   |   |   |   |  |  |
| NOTE   |   |   |   |   |   |  |   |   |   |   |   |  |  |

|                                  |            |
|----------------------------------|------------|
| OPERATORE:                       | TWT S.p.A. |
| PERIODO DI RILEVAZIONE DEI DATI: | Anno 2010  |

| DENOM. INDICATORE / SERVIZIO CUI SI APPLICA   |  | MISURE  |   |   |  | INDICAZIONI OBBLIGATORIE  |   |   |   |   |  |
|---|--|---|---|---|--|---|---|---|---|---|--|
| 3 - Tempo di riparazione dei malfunzionamenti | Obbligatorio                               | a)<br>(servizio diretto con proprie strutture)  | T1 = Tempo per cui nel 80% dei casi si ha che il tempo di riparazione $t \leq T1$<br>*****<br>[misura in ore] | T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di riparazione $t \leq T2$<br>*****<br>[misura in ore] | T3 = Tempo di riparazione contrattualmente previsto (standard specifico)<br>*****<br>[misura in ore] | Percentuale dei casi in cui il tempo di riparazione $t \leq T3$<br>*****<br>[%] | Orario per prendere gli ordini dal Lunedì al Venerdì<br><br>inizio fine | Orario per prendere gli ordini il sabato<br><br>inizio fine   | Orario per prendere gli ordini la domenica<br><br>inizio fine                     | Accuratezza negli appuntamenti (opzionale)  |  |
|   |  |   | N/A   | N/A   | N/A  | N/A   | M 9.00 13.00<br>P 13.00 18.00   | M<br>P  | M<br>P  |   |  |
|   |  | b)<br>(servizio diretto con strutture di altri operatori)   | T1 = Tempo per cui nel 80% dei casi si ha che il tempo di riparazione $t \leq T1$<br>*****<br>[misura in ore] | T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di riparazione $t \leq T2$<br>*****<br>[misura in ore] | T3 = Tempo di riparazione contrattualmente previsto (standard specifico)<br>*****<br>[misura in ore] | Percentuale dei casi in cui il tempo di riparazione $t \leq T3$<br>*****<br>[%] | Orario per prendere gli ordini dal Lunedì al Venerdì<br><br>inizio fine | Orario per prendere gli ordini il sabato<br><br>inizio fine   | Orario per prendere gli ordini la domenica<br><br>inizio fine                     | Accuratezza negli appuntamenti (opzionale)  |  |
|   |  |   | 25,91   | 63,24   | 72   | 90  | M 9.00 13.00<br>P 13.00 18.00   | M<br>P  | M<br>P  |   |  |
|   | c)<br>(servizio indiretto in modalità CPS) | T1 = Tempo per cui nel 80% dei casi si ha che il tempo di riparazione $t \leq T1$<br>*****<br>[misura in ore] | T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di riparazione $t \leq T2$<br>*****<br>[misura in ore] | T3 = Tempo di riparazione contrattualmente previsto (standard specifico)<br>*****<br>[misura in ore]          | Percentuale dei casi in cui il tempo di riparazione $t \leq T3$<br>*****<br>[%]                      | Orario per prendere gli ordini dal Lunedì al Venerdì<br><br>inizio fine         | Orario per prendere gli ordini il sabato<br><br>inizio fine             | Orario per prendere gli ordini la domenica<br><br>inizio fine | Accuratezza negli appuntamenti (opzionale)  |   |  |
|   |  |   | 21  | 30  | 72   | 100   | M 9.00 13.00<br>P 13.00 18.00   | M<br>P  | M<br>P  |   |  |
|   | NOTE                                       |   |   |   |  |   |   |   |   |   |  |
|   | 4 - Percentuale di chiamate a vuoto        | FACOLTATIVO   | a)<br>(servizio diretto con proprie strutture)  | P1 = Percentuale di chiamate a vuoto dirette a numeri nazionali<br>*****<br>[%]                               |  |   |   | 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)<br>(servizio diretto con strutture di altri operatori)   | P1 = Percentuale di chiamate a vuoto dirette a numeri nazionali<br>*****<br>[%]                               |  |   |   | 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)<br>(servizio indiretto)                    |  |   | P1 = Percentuale di chiamate a vuoto dirette a numeri nazionali<br>*****<br>[%]                               |   |  |   | 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:                       | TWT S.p.A. |
| PERIODO DI RILEVAZIONE DEI DATI: | Anno 2010  |

| DENOM. INDICATORE / SERVIZIO CUI SI APPLICA                               |              | MISURE  |   |   |  | INDICAZIONI OBBLIGATORIE |                                |  |   |
|---|--------------|---|---|---|--|--------------------------|--------------------------------|--|---|
| 5 - Tempo di instaurazione della chiamata                                 | FACOLTATIVO  | a)<br>(servizio diretto con proprie strutture)            | T1 = Tempo medio di instaurazione delle chiamate nazionali *****<br>[misura in secondi] | T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di instaurazione $t \leq T2$ *****<br>[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)<br>(servizio diretto con strutture di altri operatori) | T1 = Tempo medio di instaurazione delle chiamate nazionali *****<br>[misura in secondi] | T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di instaurazione $t \leq T2$ *****<br>[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)<br>(servizio indiretto)                                | T1 = Tempo medio di instaurazione delle chiamate nazionali *****<br>[misura in secondi] | T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di instaurazione $t \leq T2$ *****<br>[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 *****<br>[misura in secondi]                                    | percentuale di chiamate in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi *****<br>[%]   |  |                          | Metodo di misura a / b         | Numero di campioni (solo per metodo b)         |   |
|   |              | NOTE  |   | Il servizio telefonico di supporto clienti è fornito direttamente dalla struttura tecnica, senza tempi di attesa o servizi generici di front-end. |  |                          |                                |  |   |
| 7 - Tempi di risposta dei servizi di assistenza clienti tramite operatore | FACOLTATIVO  | (servizi diretti ed indiretti)                            | tempo medio di risposta *****<br>[misura in secondi]                                    | percentuale di chiamate in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi *****<br>[%]   |  |                          | Metodo di misura a / b         | Numero di campioni (solo per metodo b)         |   |
|   |              | NOTE  |   |   |  |                          |                                |  |   |

|                                  |            |
|----------------------------------|------------|
| OPERATORE:                       | TWT S.p.A. |
| PERIODO DI RILEVAZIONE DEI DATI: | Anno 2010  |

| 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 *****<br>[misura in secondi]                              | percentuale di chiamate in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi *****<br>[%] |  |                          | Metodo di misura a / b   | Numero di campioni (solo per metodo b) | Prezzi applicati o indirizzo della pagina web di pubblicazione dei prezzi |  |
|  |                               |  | N/A   | N/A   |  |                          |  |  |   |  |
| NOTE   |                               |  |   |   |  |                          |  |  |   |  |
| 9 - Percentuale di telefoni pubblici a pagamento (a monete e schede) in servizio | Obbligatorio                  | (telefonia pubblica)   | Percentuale di telefoni pubblici perfettamente funzionanti *****<br>[%]           |   |  |                          | Metodo di misura a / b   | Numero di campioni (solo per metodo b) |   |  |
|  |                               |  | N/A   |   |  |                          |  |  |   |  |
| NOTE   |                               |  |   |   |  |                          |  |  |   |  |
| 10 - Fatture contestate  | (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 *****<br>[%] |   |  |                          | 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 *****<br>[%] |  |   |  |
|  |                               |  | 0,75  |   |  |                          |  |  |   |  |
|  | 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 *****<br>[%] |   |  |                          | 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 *****<br>[%] |  |   |  |
|  |                               | N/A  |   |   |  |                          |  |  |   |  |
| NOTE   |                               |  |   |   |  |                          |  |  |   |  |

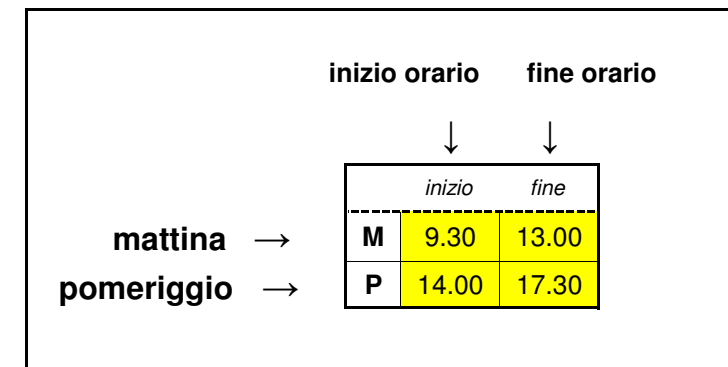
|                                  |            |
|----------------------------------|------------|
| OPERATORE:                       | TWT S.p.A. |
| PERIODO DI RILEVAZIONE DEI DATI: | Anno 2010  |

| 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<br>*****<br>[%]                               |  |                          |  |  |  |  |
|   |              |                                | 0,1  |  |                          |  |  |  |  |
| 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<br>*****<br>[misura in giorni solari] | T2 = Tempo per cui nel 99% dei casi si ha che il tempo di fornitura t≤T2<br>*****<br>[misura in giorni solari] |                          |  |  |  |  |
|   |              |                                | 4,3  | 18   |                          |  |  |  |  |
| 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**.



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