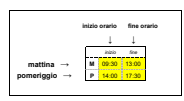


OPERATORE		INDICAZIONE		INDICAZIONE		INDICAZIONE		INDICAZIONE		INDICAZIONE		
TIM		TIM		TIM		TIM		TIM		TIM		
PERIODO DI RILEVAZIONE DEI DATI												
settembre 2023												
DENOMINAZIONE	INDICAZIONE	SERVIZIO CUI SI APPLICA	MISURE				INDICAZIONI OBBLIGATORIE					
1 - Tempo di risposta per il cliente	Obligatorio	a) (servizio diretto con proprie strutture)	T1 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di risposta ST1 <= [valore in secondi]	T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di risposta ST2 <= [valore in secondi]	T3 = Tempo di allineamento contabilmente previsto (standard specifico)	Percentuale di casi per cui l'addebiamento è eseguito entro la data concordata con il cliente [N]	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 (opzione)		
		b) (servizio diretto con strutture di altri operatori)	T1 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di risposta ST1 <= [valore in secondi]	T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di risposta ST2 <= [valore in secondi]	T3 = Tempo di allineamento contabilmente previsto (standard specifico)	Percentuale di casi per cui l'addebiamento è eseguito entro il tempo massimo contabilmente previsto [N]	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 (opzione)		
		c) (servizio indiretto in modalità CPS)										
NOTE												
2 - Tempo di allineamento per linea di credito	Obligatorio	a) (servizio diretto con proprie strutture)										
		b) (servizio diretto con strutture di altri operatori)										
		c) (servizio indiretto in modalità CPS)										
NOTE												
3 - Tempo di preparazione dei mandati	Obligatorio	a) (servizio diretto con proprie strutture)	T1 = Tempo per cui nel 80% dei casi si ha che il tempo di preparazione ST1 <= [valore in secondi]	T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di preparazione ST2 <= [valore in secondi]	T3 = Tempo di preparazione contabilmente previsto (standard specifico)	Percentuale dei casi in cui il tempo di preparazione ST1 <= [valore in secondi]	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 (opzione)		
		b) (servizio diretto con strutture di altri operatori)	T1 = Tempo per cui nel 80% dei casi si ha che il tempo di preparazione ST1 <= [valore in secondi]	T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di preparazione ST2 <= [valore in secondi]	T3 = Tempo di preparazione contabilmente previsto (standard specifico)	Percentuale dei casi in cui il tempo di preparazione ST1 <= [valore in secondi]	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 (opzione)		
		c) (servizio indiretto in modalità CPS)										
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 c) 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 c) 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 c) descrivere la combinazione utilizzata		
NOTE												
5 - Tempo di insediamento della chiamata	FACOLTATIVO	a) (servizio diretto con proprie strutture)	T1 = Tempo medio di insediamento delle chiamate nazionali	T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di insediamento ST2 <= [valore 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 c) descrivere la combinazione utilizzata		
		b) (servizio diretto con strutture di altri operatori)	T1 = Tempo medio di insediamento delle chiamate nazionali	T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di insediamento ST2 <= [valore 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 c) descrivere la combinazione utilizzata		
		c) (servizio indiretto)	T1 = Tempo medio di insediamento delle chiamate nazionali	T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di insediamento ST2 <= [valore 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 c) descrivere la combinazione utilizzata		
NOTE												
6 - Tempo di risposta per il cliente	Obligatorio	a) (servizi diretti ed indiretti)	tempo medio di risposta [valore in secondi]	percentuale di chiamate in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi [N]			Metodo di misura a) / b)	Numero di campioni (solo per metodo b)				
		b) (servizi diretti ed indiretti)	tempo medio di risposta [valore in secondi]	percentuale di chiamate in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi [N]			Metodo di misura a) / b)	Numero di campioni (solo per metodo b)				
		c) (servizi diretti ed indiretti)	tempo medio di risposta [valore in secondi]	percentuale di chiamate in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi [N]			Metodo di misura a) / b)	Numero di campioni (solo per metodo b)				
NOTE												
7 - Tempo di risposta per il cliente	FACOLTATIVO	a) (servizi diretti ed indiretti)	tempo medio di risposta [valore in secondi]	percentuale di chiamate in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi [N]			Metodo di misura a) / b)	Numero di campioni (solo per metodo b)				
		b) (servizi diretti ed indiretti)	tempo medio di risposta [valore in secondi]	percentuale di chiamate in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi [N]			Metodo di misura a) / b)	Numero di campioni (solo per metodo b)				
		c) (servizi diretti ed indiretti)	tempo medio di risposta [valore in secondi]	percentuale di chiamate in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi [N]			Metodo di misura a) / b)	Numero di campioni (solo per metodo b)				
NOTE												
8 - Tempo di risposta per il cliente	Obligatorio	a) (servizi di consultazione clienti)	tempo medio di risposta [valore in secondi]	percentuale di chiamate in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi [N]			Metodo di misura a) / b)	Numero di campioni (solo per metodo b)		Prezzi applicati o metodo della pagina web di pubblicazione dei prezzi		
		b) (servizi di consultazione clienti)	tempo medio di risposta [valore in secondi]	percentuale di chiamate in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi [N]			Metodo di misura a) / b)	Numero di campioni (solo per metodo b)		Prezzi applicati o metodo della pagina web di pubblicazione dei prezzi		
		c) (servizi di consultazione clienti)	tempo medio di risposta [valore in secondi]	percentuale di chiamate in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi [N]			Metodo di misura a) / b)	Numero di campioni (solo per metodo b)		Prezzi applicati o metodo della pagina web di pubblicazione dei prezzi		
NOTE												
9 - Percentuale di fatture pagate in ritardo	Obligatorio	a) (azienda pubblica)	Percentuale di fatture pagate in ritardo				Metodo di misura a) / b)	Numero di campioni (solo per metodo b)				
		b) (azienda pubblica)	Percentuale di fatture pagate in ritardo				Metodo di misura a) / b)	Numero di campioni (solo per metodo b)				
		c) (azienda pubblica)	Percentuale di fatture pagate in ritardo				Metodo di misura a) / b)	Numero di campioni (solo per metodo b)				
NOTE												
10 - Tempo di risposta per il cliente	FACOLTATIVO per tutti i servizi	a) (servizi diretti e servizi indiretti) operatori che forniscono fatturazione per chiamate verso servizi a sottoprezzo offerti da soggetti terzi rispetto all'operatore che emette la fattura, su remunerazioni assegnate ad altri operatori	percentuale di fatture pagate in ritardo per cui l'azienda ha avvertito dei reclami [N]							In caso vengano emesse fatture uniche per servizi di fatturazione fissa e multi postpagati indicare la percentuale di fatture di questo tipo rispetto al totale della fatture emesse [N]		
		b) (servizi diretti e servizi indiretti) operatori che NON forniscono fatturazione per chiamate verso servizi a sottoprezzo offerti da soggetti terzi rispetto all'operatore che emette la fattura, su remunerazioni assegnate ad altri operatori	percentuale di fatture pagate in ritardo per cui l'azienda ha avvertito dei reclami [N]							In caso vengano emesse fatture uniche per servizi di fatturazione fissa e multi postpagati indicare la percentuale di fatture di questo tipo rispetto al totale della fatture emesse [N]		
		c) (servizi diretti e servizi indiretti) operatori che NON forniscono fatturazione per chiamate verso servizi a sottoprezzo offerti da soggetti terzi rispetto all'operatore che emette la fattura, su remunerazioni assegnate ad altri operatori	percentuale di fatture pagate in ritardo per cui l'azienda ha avvertito dei reclami [N]							In caso vengano emesse fatture uniche per servizi di fatturazione fissa e multi postpagati indicare la percentuale di fatture di questo tipo rispetto al totale della fatture emesse [N]		
NOTE												
11 - Accuratezza delle fatture emesse	Obligatorio	a) (servizi diretti ed indiretti)	percentuale di fatture emesse che sono risultate errate [N]									
		b) (servizi diretti ed indiretti)	percentuale di fatture emesse che sono risultate errate [N]									
		c) (servizi diretti ed indiretti)	percentuale di fatture emesse che sono risultate errate [N]									
NOTE												
12 - Tempo di risposta per il cliente	Obligatorio	a) (servizi diretti in CPS)	T1 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di risposta ST1 <= [valore in secondi]	T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di risposta ST2 <= [valore in secondi]								
		b) (servizi diretti in CPS)	T1 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di risposta ST1 <= [valore in secondi]	T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di risposta ST2 <= [valore in secondi]								
		c) (servizi diretti in CPS)	T1 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di risposta ST1 <= [valore in secondi]	T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di risposta ST2 <= [valore in secondi]								
NOTE												

Legenda
 - Le caselle da riempire sono quelle con lo sfondo grigio (per le misure e le relative indicazioni obbligatorie) e quelle 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 delle mattine 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