

|                                  |                              |
|----------------------------------|------------------------------|
| OPERATORE:                       | TWT SPA                      |
| PERIODO DI RILEVAZIONE DEI DATI: | ANNO 2018 - Secondo Semestre |

| 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 09:00 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 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)                    |  |  |
|  | 2   | 25  | 45  | 93  | M 09:00 13:00<br>P 13:00 18:00  | M<br>P   | M<br>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>[%]   |   |   |  |   |   |   |  |  |
|  | 0,29%   |   |   |   |   |  |   |   |   |  |  |
| c)<br>(servizio indiretto in modalità CPS)         | Tasso di malfunzionamento<br>*****<br>[%]                 |   |   |   |   | Il numeratore si riferisce solo al numero di segnalazioni guasti in CPS<br>*****<br>[Si/No]                    |   |   |   |  |  |
| N/A  |   |   |   |   |   |  |   |   |   |  |  |
| NOTE   |   |   |   |   |   |  |   |   |   |  |  |

|                                  |                              |
|----------------------------------|------------------------------|
| OPERATORE:                       | TWT SPA                      |
| PERIODO DI RILEVAZIONE DEI DATI: | ANNO 2018 - Secondo Semestre |

| 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 09:00 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)  |  |
|   |  | 8   | 8   | 72  | 99   | M 09:00 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)  |   |  |
|   |  | N/A   | N/A   | 72  | N/A  | M 09:00 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 SPA                      |
| PERIODO DI RILEVAZIONE DEI DATI: | ANNO 2018 - Secondo Semestre |

| 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)         |   |
|   |              |   | 6   | 97   |  |                          | a                              |  |   |
| NOTE  |              |   |   |  |  |                          |                                |  |   |
| 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)         |   |
|   |              |   | 8   | 97   |  |                          | a                              |  |   |
| NOTE  |              |   |   |  |  |                          |                                |  |   |

OPERATORE: TWT SPA

PERIODO DI RILEVAZIONE DEI DATI: ANNO 2018 - Secondo Semestre

| 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>[%] |  |   |  |
|  |                               |  | 2,9   |   |  |                          |  |  |   |  |
|  | 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 SPA

PERIODO DI RILEVAZIONE DEI DATI: ANNO 2018 - Secondo Semestre

| 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>[%]                               |  |  |                          |  |  |  |
|   |              |                                | 1,5  |  |  |                          |  |  |  |
| 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] |  |                          |  |  |  |
|   |              |                                | N/A  | N/A  |  |                          |  |  |  |
| NOTE  |              |                                |  |  |  |                          |  |  |  |