

Modello elettronico di cui all'Allegato A, art. 5, comma 4, della Delibera n. 23/23/CONS

OPERATORE: TIM (servizio KENA)

Anno di riferimento:	2022	Periodo di rilevazione dei dati:	1° SEM.	
			2° SEM.	
			ANNO Intero	X

Per.	Denominazione indicatore	servizi cui si applica	Misura	Unità di misura	Valore rilevato	
A	Reclami sugli addebiti (Allegato 2 delibera n.23/23/CONS)	Definizione 1): la percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato (in forma scritta o in altra forma tracciabile riconosciuta dall'operatore e indicata nella carta dei servizi) rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo	servizi post-pagati <sup>(1)</sup>	rapporto tra il numero dei reclami (in forma scritta o in altra forma tracciabile riconosciuta dall'operatore e indicata nella carta dei servizi) ricevuti nel periodo di rilevazione considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo	%	N.A.
		Definizione 2): il rapporto tra il numero di reclami (in forma scritta o in altra forma tracciabile riconosciuta dall'operatore e indicata nella carta dei servizi) riguardanti gli addebiti ricevuti e il numero medio di SIM attive nel periodo di rilevazione	servizi pre-pagati	rapporto tra il numero di reclami (in forma scritta o in altra forma tracciabile riconosciuta dall'operatore e indicata nella carta dei servizi) riguardanti gli addebiti ricevuti nel periodo di rilevazione considerato e il numero medio di SIM attive nello stesso periodo	%	0,7
A	Accuratezza della fatturazione (Allegato 3 delibera n.23/23/CONS)	La percentuale di fatture oggetto di contestazioni riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi al cliente mediante un'altra fattura con rettifica od una nota di credito rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo	servizi post-pagati <sup>(1)</sup>	Rapporto tra il numero delle fatture (indipendentemente dal periodo di emissione) oggetto di contestazioni riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi al cliente mediante un'altra fattura con rettifica o una nota di credito emessa nel periodo considerato e il numero totale di fatture emesse nello stesso periodo	%	N.A.

Modello elettronico di cui all'Allegato A, art. 5, comma 4, della Delibera n. 23/23/CONS

OPERATORE: TIM (servizio KENA)

Anno di riferimento: 2022

Periodo di rilevazione dei dati:

1° SEM.	
2° SEM.	
ANNO Intero	X

Per.	Denominazione indicatore	servizi cui si applica	Misura	Unità di misura	Valore rilevato
S/A	Tempo di attivazione del servizio (Allegato 4 delibera n. 23/23/CONS)	servizi pre-pagati	percentile 95% del tempo di fornitura	minuti	11
			percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	98,0
		servizi post-pagati <sup>(1)</sup>	percentile 95% del tempo di fornitura	minuti	N.A.
			percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	N.A.
S/A	Accessibilità al servizio voce (Allegato 5 delibera n.23/23/CONS)	servizi voce	Definizione 1): Percentuale di richieste di instaurazione di una connessione voce, originate o terminate nella rete GSM dell'operatore che sono andate a buon fine rispetto al numero totale di richieste	%	99,75
			Definizione 2): Percentuale di richieste di instaurazione di un canale per traffico voce originate o terminate nella rete UMTS dell'operatore che sono andate a buon fine rispetto al numero totale di richieste	%	99,90
			Definizione 3): Percentuale di richieste di instaurazione di un canale per traffico voce originate o terminate nella rete LTE dell'operatore che sono andate a buon fine rispetto al numero totale di richieste	%	99,94
			Definizione 4): Percentuale, rilevata sulla totalità delle celle GSM, UMTS ed LTE, di richieste di instaurazione di una connessione per traffico voce andate a buon fine rispetto al numero totale di richieste	%	99,90

Modello elettronico di cui all'Allegato A, art. 5, comma 4, della Delibera n. 23/23/CONS

OPERATORE: TIM (servizio KENA)

Anno di riferimento: 2022

Periodo di rilevazione dei dati:

1° SEM.	
2° SEM.	
ANNO Intero	X

Per.	Denominazione indicatore	servizi cui si applica	Misura	Unità di misura	Valore rilevato	
S/A	Probabilità di mantenimento della connessione voce (Allegato 6 delibera n.23/23/CONS)	<u>Definizione 1</u> ):	servizi voce	Percentuale delle connessioni voce instaurate con successo sulla rete GSM e terminate su esplicita richiesta da parte di uno dei due utenti (ovvero terminali) coinvolti nella conversazione rispetto al numero totale delle chiamate instaurate con successo	%	99,16
		<u>Definizione 2</u> ):	servizi voce	Percentuale delle connessioni voce instaurate con successo sulla rete UMTS e terminate su esplicita richiesta da parte di uno dei due utenti (ovvero terminali) coinvolti nella conversazione rispetto al numero totale delle chiamate instaurate con successo	%	99,15
		<u>Definizione 3</u> ):	servizi voce	Percentuale delle connessioni voce instaurate con successo sulla rete LTE e terminate su esplicita richiesta da parte di uno dei due utenti (ovvero terminali) coinvolti nella conversazione rispetto al numero totale delle chiamate instaurate con successo	%	99,77
		<u>Definizione 4</u> ):	servizi voce	Percentuale, rilevata sulla totalità delle celle GSM, UMTS ed LTE, delle connessioni voce instaurate con successo e terminate su esplicita richiesta da parte di uno dei due utenti (ovvero terminali) coinvolti nella conversazione rispetto al numero totale delle chiamate instaurate con successo	%	99,57

**LEGENDA**

Per. = Periodicità della rilevazione; S/A = Semestrale ed annuale; A = Annuale

**NOTE**

(1) I servizi mobili non sono commercializzati nella modalità post-pagato.