

|            |                          |
|------------|--------------------------|
| OPERATORE: | BBBell S.P.A.            |
|            | C.so Svizzera 185 Torino |

|                                  |                  |
|----------------------------------|------------------|
| PERIODO DI RILEVAZIONE DEI DATI: | 1° semestre 2023 |
|----------------------------------|------------------|

| 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 tsT1 *****<br>[misura in giorni solari] | T2 = Tempo per cui nel 99% dei casi si ha che il tempo di fornitura tsT2 *****<br>[misura in giorni solari]   | T3 = Tempo di allacciamento contrattualmente previsto (standard specifico) *****<br>[misura in giorni solari]        | Percentuale di casi per cui l'allacciamento è eseguito entro la data concordata con il cliente *****<br>[%] | Orario per prendere gli ordini dal Lunedì al Venerdì<br>inizio fine | Orario per prendere gli ordini il sabato<br>inizio fine   | Orario per prendere gli ordini la domenica<br>inizio fine | Accuratezza negli appuntamenti (opzionale) |  |
|  |   | 74  | 196   | 28  | 68   | M : 09:00   13:00<br>P : 14:00   18:00  | M : 09:00   13:00<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 tsT1 *****<br>[misura in giorni solari] | T2 = Tempo per cui nel 99% dei casi si ha che il tempo di fornitura tsT2 *****<br>[misura in giorni solari] | T3 = Tempo di allacciamento contrattualmente previsto (standard specifico) *****<br>[misura in giorni solari] | Percentuale di casi per cui l'allacciamento è eseguito entro il tempo massimo contrattualmente previsto *****<br>[%] | Orario per prendere gli ordini dal Lunedì al Venerdì<br>inizio fine   | Orario per prendere gli ordini il sabato<br>inizio fine             | Orario per prendere gli ordini la domenica<br>inizio fine | Accuratezza negli appuntamenti (opzionale)                |  |  |
|  |   | na  | na  | na  | na   | P :    <br>M :  | P :    <br>M :  | P :    <br>M :  |   |  |  |
| NOTE   |   |   |   |   |  |   |   |   |   |  |  |
| 2 - Tasso di malfunzionamento per linea di accesso | Obbligatorio  | a)<br>(servizio diretto con proprie strutture)  | Tasso di malfunzionamento *****<br>[%]  |   |  |   |   |   |   |  |  |
|  |   | 51  |   |   |  |   |   |   |   |  |  |
|  | b)<br>(servizio diretto con strutture di altri operatori)   | Tasso di malfunzionamento *****<br>[%]  |   |   |  |   |   |   |   |  |  |
|  |   | na  |   |   |  |   |   |   |   |  |  |
| c)<br>(servizio indiretto in modalità CPS)         | Tasso di malfunzionamento *****<br>[%]  |   |   |   |  | Il numeratore si riferisce solo al numero di segnalazioni guasti in CPS *****<br>[S/No]                     |   |   |   |  |  |
|  |   | na  |   |   |  |   |   |   |   |  |  |
| NOTE   |   |   |   |   |  |   |   |   |   |  |  |
| 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 tsT1 *****<br>[misura in ore]         | T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di riparazione tsT2 *****<br>[misura in ore]           | T3 = Tempo di riparazione contrattualmente previsto (standard specifico) *****<br>[misura in ore]                    | Percentuale dei casi in cui il tempo di riparazione tsT3 *****<br>[%]                                       | Orario per prendere gli ordini dal Lunedì al Venerdì<br>inizio fine | Orario per prendere gli ordini il sabato<br>inizio fine   | Orario per prendere gli ordini la domenica<br>inizio fine | Accuratezza negli appuntamenti (opzionale) |  |
|  |   | 52  | 163   | 48  | 65%  | M : 09:00   13:00<br>P : 13:00   19:00  | M : 09:00   13:00<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 tsT1 *****<br>[misura in ore]         | T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di riparazione tsT2 *****<br>[misura in ore]         | T3 = Tempo di riparazione contrattualmente previsto (standard specifico) *****<br>[misura in ore]             | Percentuale dei casi in cui il tempo di riparazione tsT3 *****<br>[%]  | Orario per prendere gli ordini dal Lunedì al Venerdì<br>inizio fine   | Orario per prendere gli ordini il sabato<br>inizio fine             | Orario per prendere gli ordini la domenica<br>inizio fine | Accuratezza negli appuntamenti (opzionale)                |  |  |
|  |   | na  | na  | na  | na   | P :    <br>M :  | P :    <br>M :  | P :    <br>M :  |   |  |  |
| c)<br>(servizio indiretto in modalità CPS)         | T1 = Tempo per cui nel 80% dei casi si ha che il tempo di riparazione tsT1 *****<br>[misura in ore] | T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di riparazione tsT2 *****<br>[misura in ore]         | T3 = Tempo di riparazione contrattualmente previsto (standard specifico) *****<br>[misura in ore]           | Percentuale dei casi in cui il tempo di riparazione tsT3 *****<br>[%]   | Orario per prendere gli ordini dal Lunedì al Venerdì<br>inizio fine  | Orario per prendere gli ordini il sabato<br>inizio fine   | Orario per prendere gli ordini la domenica<br>inizio fine           | Accuratezza negli appuntamenti (opzionale)                |   |  |  |
|  |   | na  | na  | na  | na   | P :    <br>M :  | P :    <br>M :  | P :    <br>M :  |   |  |  |
| 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>na            |  |  |  | Metodo di misura<br>a / b / c / d | Numero di campioni<br>(solo per i metodi<br>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>na            |  |  |  | Metodo di misura<br>a / b / c / d | Numero di campioni<br>(solo per i metodi<br>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>na            |  |  |  | Metodo di misura<br>a / b / c / d | Numero di campioni<br>(solo per i metodi<br>b, c, d) | In caso di utilizzo del metodo di misura d, descrivere la combinazione utilizzata |
|   | NOTE         |   |   |  |  |  |                                   |  |   |
| 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]<br>na | T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di instaurazione $t \leq T2$ *****<br>[misura in secondi]<br>na |  |  | Metodo di misura<br>a / b / c / d | Numero di campioni<br>(solo per i metodi<br>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]<br>na | T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di instaurazione $t \leq T2$ *****<br>[misura in secondi]<br>na |  |  | Metodo di misura<br>a / b / c / d | Numero di campioni<br>(solo per i metodi<br>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]<br>na | T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di instaurazione $t \leq T2$ *****<br>[misura in secondi]<br>na |  |  | Metodo di misura<br>a / b / c / d | Numero di campioni<br>(solo per i metodi<br>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]<br>7,5                                   | percentuale di chiamate in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi *****<br>[%]<br>95%                       |  |  | Metodo di misura<br>a / b<br>b    | Numero di campioni<br>(solo per metodo b)<br>100     |   |
|   | 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]<br>na                                    | percentuale di chiamate in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi *****<br>[%]<br>na                        |  |  | Metodo di misura<br>a / b         | Numero di campioni<br>(solo per metodo b)            |   |
|   | NOTE         |   |   |  |  |  |                                   |  |   |
| 8 - Tempi di risposta dei servizi di consultazione elenchi                | Obbligatorio | (servizi di consultazione elenchi)                        | tempo medio di risposta *****<br>[misura in secondi]<br>na                                    | percentuale di chiamate in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi *****<br>[%]<br>na                        |  |  | Metodo di misura<br>a / b         | Numero di campioni<br>(solo per metodo b)            | Prezzi applicati o indirizzo della pagina web di pubblicazione dei prezzi         |
|   | NOTE         |   |   |  |  |  |                                   |  |   |

|  |  |  |   |   |  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|---|---|--|--|--|--|--|--|
| 9 - Percentuale di telefoni pubblici a pagamento (a moneta e schede) in servizio | Obbligatorio                               | (telefonia pubblica)   | Percentuale di telefoni pubblici perfettamente funzionanti *****<br>[%]<br>na                                     |   |  |  | Metodo di misura a / b   | Numero di campioni (solo per metodo b) |  |  |
|  | NOTE                                       |  |   |   |  |  |  |  |  |  |
| 10 - Fatture contestate  | Obbligatorio (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>[%]<br>na                           |   |  |  | 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>[%]<br>na |  |  |  |
|  |  | (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>[%]<br>na                           |   |  |  | 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>[%]<br>na |  |  |  |
|  | NOTE                                       |  |   |   |  |  |  |  |  |  |
| 11 - Accuratezza delle fatturazioni  | Obbligatorio                               | (servizi diretti ed indiretti)   | percentuale di fatturazioni contestate che sono risultate errate *****<br>[%]<br>0,0067                           |   |  |  |  |  |  |  |
| NOTE   |  |  |   |   |  |  |  |  |  |  |
| LA DELIBERA 254/04/CSP NON PREVEDE LA RILEVAZIONE SEMESTRALE                     |  |  |   |   |  |  |  |  |  |  |
| 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 tsT1 *****<br>[misura in giorni solari]<br>na | T2 = Tempo per cui nel 99% dei casi si ha che il tempo di fornitura tsT2 *****<br>[misura in giorni solari]<br>na |  |  |  |  |  |  |
| 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.

