

OPERATORE: **ISI LINE SRL**

Anno di riferimento:	2023	Periodo di rilevazione dei dati:	1° SEM.	X
			2° SEM.	
			ANNO Intero	

Per.	Denominazione indicatore	servizi cui si applica	Misura	Unità di misura	Valore rilevato	
S/A	1 - Tempo di attivazione del servizio	servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	N/A	
			Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	N/A	
			Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	N/A	
			Media	giorni solari	N/A	
			Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	N/A	
		servizi di accesso a Internet a banda larga	2) ordini di prima attivazione rivolti a un operatore del servizio di accesso a larga banda a Internet diverso da quello che fornisce il servizio di accesso diretto per una linea telefonica già attiva	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	N/A
				Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	N/A
				Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	N/A
				Media	giorni solari	N/A
				Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	N/A
		servizi di accesso a Internet a banda larga	3) ordini di variazione dell'operatore che fornisce il servizio di accesso a Internet per una linea in cui è già attivo il servizio di accesso a larga banda a Internet	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	29
				Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	35
				Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	100
				Media	giorni solari	15,86
				Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	35
		servizi di accesso a Internet a banda larga	4) ordini di contestuale ordine di attivazione di nuova linea telefonica oppure di non contestuale ordine di variazione dell'operatore di accesso diretto per una linea telefonica già attiva, conteggiando il tempo che intercorre tra l'attivazione della linea telefonica e l'attivazione del servizio d'accesso a Internet	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	73
				Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	126
				Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	97,01
				Media	giorni solari	19,33
				Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	602
servizi di accesso a Internet a banda larga	5) per servizi di accesso a banda larga Wireless	Percentile 95° del tempo di fornitura	giorni solari	63		
		Percentile 99° del tempo di fornitura	giorni solari	73		
		Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	100		
		Media	giorni solari	24,4		
		Numerosità dei contratti per tale tipologia d'ordine	-	30		
S/A	2 - Tasso di malfunzionamento	a) (servizio realizzato con strutture proprie o Unbundling)	Tasso di malfunzionamento	%	2,23	
		b) (servizio realizzato utilizzando servizi wholesale)	Tasso di malfunzionamento	%	2,23	
S/A	3 - Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	servizi di accesso a Internet a banda larga	Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	195	
			Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	412	
			Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	100	
			Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	109	
		servizi di accesso a Internet a banda larga	b) (servizi realizzati utilizzando servizi in wholesale)	Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	195
				Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore comprese quelle non lavorative	412
				Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	100
				Tempo medio di riparazione	ore comprese quelle non lavorative	109

OPERATORE: **ISI LINE SRL**

Anno di riferimento: 2023		Periodo di rilevazione dei dati:	1° SEM.	X
			2° SEM.	
			ANNO Intero	

			servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	Media pesata	secondi	N/D (risponde sempre un "operatore umano" senza bisogno di scelta)
S/A	4 - Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore	1) tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta "operatore umano"	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	secondi	25
		2) tempo di risposta dell'operatore umano dopo la selezione da parte dell'utente della scelta che consente di parlare con l'operatore umano	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	79
		3) tempo totale di risposta dell'operatore umano	servizi di accesso a Internet a banda larga e a banda stretta	Tempo medio di risposta alle chiamate entranti	secondi	25
				Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	79
A	5 - Addebiti contestati	Percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato	servizi di accesso a Internet a banda stretta	Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo	%	0
			servizi di accesso a Internet a banda larga	Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo	%	0