

**Autorità per le Garanzie  
nelle Comunicazioni**

Direzione Tutela  
Autorità per le  
Garanzie nelle  
Comunicazioni dei  
consumatori  
Centro Direzionale –  
Isola B5 Palazzo  
Torre Francesco  
80143 – NAPOLI

Saluzzo, 18/06/2024

Inviata a mezzo PEC all'indirizzo: [agcom@cert.agcom.it](mailto:agcom@cert.agcom.it)  
(e p.c. via e-mail all'indirizzo [direzionetutelaconsumatori@agcom.it](mailto:direzionetutelaconsumatori@agcom.it) )

**OGGETTO:** Relazione sull'andamento della qualità dei servizi per l'anno 2023

In ottemperanza a quanto previsto dalle delibere qui di seguito indicate in materia di “Qualità e Carte dei Servizi di Telecomunicazioni”, ISILINE S.r.l. (“ISILINE”) trasmette la presente relazione con riferimento all'anno 2023 ai sensi dell'art. 10 comma primo della Delibera n. 179/03/CSP sugli standard di qualità obbligatori e relativi risultati raggiunti in merito ai servizi di telefonia fissa (Delibera n. 254/04/CSP) e di accesso ad internet da postazione fissa (Delibera n. 131/06/CSP e relativa modifica con la Delibera n. 244/08/CSP).

ISILINE rende disponibili ai propri clienti il riepilogo degli standard fissati e dei relativi risultati raggiunti, sul proprio sito internet all'indirizzo: <https://isiline.it/qualita-dei-servizi/>

**Telefonia Fissa**

ISILINE nell'erogazione dei propri servizi, si avvale in regime Wholesale di servizi di altri operatori autorizzati.

1. *Tempo di fornitura del collegamento iniziale:* l'indicatore evidenzia il tempo misurato in giorni solari che intercorre tra il giorno in cui è stato ricevuto l'ordine valido, come previsto dal contratto, ed il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente il servizio.

**Risultato:**

Servizio diretto con strutture di altri Operatori:

- Tempo per cui nel 95% dei casi si ha il tempo di fornitura  $t \leq T1$ : 39 giorni solari
- Tempo per cui nel 99 % dei casi si ha il tempo di fornitura  $t \leq T2$ : 66 giorni solari

La percentuale dei casi in cui l'allacciamento è stato eseguito entro il termine contrattualmente previsto è pari al 90 % dei casi.

2. *Tasso di malfunzionamento per linea di accesso:* l'indicatore misura il rapporto tra il numero delle segnalazioni fatte dagli utenti relative a malfunzionamenti effettivi durante il periodo di osservazione e il numero medio delle linee di accesso attive, rilevate su base mensile, nel medesimo periodo.



**Risultato:**

Servizio diretto con strutture di altri Operatori:  
2,22 %

Sono state prese in considerazione tutte le segnalazioni, relative a malfunzionamenti effettivi dei clienti con servizi voce di accesso diretto su rete affittata, al netto dei guasti di competenza cliente.

**3.** *Tempo di riparazione dei malfunzionamenti:* l'indicatore misura il tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione.

**Risultato:**

Servizio diretto con strutture di altri Operatori:  
Tempo per cui nell'80 % dei casi si ha il tempo di riparazione  $t \leq T1$ : 288 giorni solari  
Tempo per cui nel 95 % dei casi si ha il tempo di riparazione  $t \leq T2$ : 310 giorni solari

**4.** *Tempi di risposta dei servizi tramite operatore:* l'indicatore misura l'intervallo di tempo tra la ricezione da parte della rete delle informazioni di indirizzamento complete e l'istante in cui l'operatore umano risponde all'utente per fornire il servizio richiesto.

Il servizio telefonico di supporto è fornito direttamente dalla struttura tecnica.

**Risultato:**

- Tempo medio di risposta: 25 secondi.
- Percentuale di chiamate in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi: 80 %.

**5.** *Fatture contestate:* l'indicatore misura la percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato (in forma scritta o altra forma ritenuta valida dall'operatore) rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo.

**Risultato:**

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, reclami su numerazioni assegnate ad altri operatori: valore percentuale annuo pari a 0, 5%.

**6.** *Accuratezza della fatturazione:* l'indicatore misura la percentuale di fatture oggetto di contestazione ritenute fondate e che di conseguenza 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.

**Risultato:**

Servizi diretti e servizi indiretti: Valore percentuale annuo pari a 0 %.



## Servizi di Accesso ad Internet

ISILINE nell'erogazione dei servizi si avvale sia di proprie strutture che, in regime Wholesale, di servizi altri operatori autorizzati.

**1.** *Tempo di attivazione del servizio:* questo indicatore misura il tempo che intercorre tra il giorno in cui è stato registrato l'ordine dall'operatore e il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente il servizio.

**a)** 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

### Risultato:

- Percentile 95° del tempo di fornitura: 38 giorni solari.
- Percentile 99° del tempo di fornitura: 41 giorni solari.
- Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto: 100%.

**b)** 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

### Risultato:

- Percentile 95° del tempo di fornitura: 67 giorni solari.
- Percentile 99° del tempo di fornitura: 117 giorni solari.
- Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto: 97 %.

c) per servizi di accesso a banda larga

### Risultati

- Percentile 95° del tempo di fornitura: 60 giorni solari
- Percentile 99° del tempo di fornitura: 79 giorni solari
- Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto: 100 %.

**2.** *Tasso di malfunzionamento:* questo indicatore misura il rapporto tra il numero delle segnalazioni fatte dagli utenti relative a malfunzionamenti effettivi durante il periodo di osservazione e il numero medio di linee d'accesso a banda larga attive rilevate nel medesimo periodo.

### Risultato:

Servizi offerto utilizzando servizi Wholesale: Valore percentuale annuale pari a 7,44 %.

**3.** *Tempo di riparazione dei malfunzionamenti:* questo indicatore misura il tempo che intercorre tra la segnalazione di un malfunzionamento effettivo da parte del cliente e il ripristino della completa funzionalità (riparazione del malfunzionamento).

### Risultato:

Servizi offerto utilizzando servizi Wholesale:



- Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 235 ore solari comprese quelle non lavorative.
- Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 385 ore solari comprese quelle non lavorative.

**4.** *Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore:* il servizio telefonico di supporto è fornito direttamente dalla struttura tecnica

**Risultato:**

- Tempo medio di risposta: 25 secondi.
- Percentuale di chiamate in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi: 80 %.

**5.** *Addebiti contestati:* questo indicatore misura la percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato (in forma scritta o altra forma riconosciuta dall'operatore) rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo:

**Risultato:**

Servizi di accesso a banda stretta: Valore percentuale annuale pari a 0%

Servizi di accesso a banda larga: Valore percentuale annuale pari a 0%