

OPERATORE:	ISILINE S.r.l.
------------	----------------

PERIODO DI RILEVAZIONE DEI DATI:	ANNO INTERO 2023
----------------------------------	------------------

DENOM. INDICATORE / SERVIZIO CUI SI RIFERISCE	MISURE	INDICAZIONI OBBLIGATORIE					
		Orario per prendere gli ordini dal Lunedì al Venerdì	Orario per prendere gli ordini il sabato	Orario per prendere gli ordini la domenica	Accuratezza negli appuntamenti		
1 - Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale	<b>Obbligatorio</b> a) (servizio diretto con proprie strutture) b) (servizio diretto con strutture di altri operatori)	T1 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di fornitura tsT1 ***** N/D	T2 = Tempo per cui nel 99% dei casi si ha che il tempo di fornitura tsT2 N/D	T3 = Tempo di allacciamento contrattualmente previsto [standard specifico] ***** [misura in giorni solari] N/D	Percentuale di casi per cui l'allacciamento è eseguito entro il ***** N/D	Orario per prendere gli ordini dal Lunedì al Venerdì inizio fine M P Orario per prendere gli ordini il sabato inizio fine M P Orario per prendere gli ordini la domenica inizio fine M P	Accuratezza negli appuntamenti ***** enti
		T1 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di fornitura tsT1 ***** 39	T2 = Tempo per cui nel 99% dei casi si ha che il tempo di fornitura tsT2 ***** 66	T3 = Tempo di allacciamento contrattualmente previsto [standard specifico] ***** [misura in giorni solari] 90	Percentuale di casi per cui l'allacciamento è eseguito entro il ***** 100	Orario per prendere gli ordini dal Lunedì al Venerdì inizio fine M P Orario per prendere gli ordini il sabato inizio fine M P Orario per prendere gli ordini la domenica inizio fine M P	Accuratezza negli appuntamenti ***** enti
		NOTE					
2 - Tasso di malfunzionamento per linea di accesso	<b>Obbligatorio</b> a) (servizio diretto con proprie strutture) b) (servizio diretto con strutture di altri operatori) c) (servizio indiretto in modalità CPS)	Tasso di malfunzionamento ***** [%] N/D					
		Tasso di malfunzionamento ***** 2,22					
		Tasso di malfunzionamento ***** [%] N/A				Il numeratore si riferisce solo al numero di segnalazioni guasti in CPS ***** [Si/No]	
NOTE							
3 - Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	<b>Obbligatorio</b> a) (servizio diretto con proprie strutture) b) (servizio diretto con strutture di altri operatori) c) (servizio indiretto in modalità CPS)	T1 = Tempo per cui nel 80% dei casi si ha che il tempo di riparazione tsT1 ***** N/A	T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di riparazione tsT2 ***** N/A	T3 = Tempo di riparazione contrattualmente previsto (standard specifico) ***** [misura in ore] N/A	Percentuale dei casi in cui il tempo di riparazione tsT3 ***** N/A	Orario per prendere gli ordini dal Lunedì al Venerdì inizio fine M P Orario per prendere gli ordini il sabato inizio fine M P Orario per prendere gli ordini la domenica inizio fine M P	Accuratezza negli appuntamenti ***** enti
		T1 = Tempo per cui nel 80% dei casi si ha che il tempo di riparazione tsT1 ***** 288	T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di riparazione tsT2 ***** 310	T3 = Tempo di riparazione contrattualmente previsto (standard specifico) ***** [misura in ore] N/A	Percentuale dei casi in cui il tempo di riparazione tsT3 ***** N/A	Orario per prendere gli ordini dal Lunedì al Venerdì inizio fine M P Orario per prendere gli ordini il sabato inizio fine M P Orario per prendere gli ordini la domenica inizio fine M P	Accuratezza negli appuntamenti ***** enti
		T1 = Tempo per cui nel 80% dei casi si ha che il tempo di riparazione tsT1 ***** [misura in ore]	T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di riparazione tsT2 ***** [misura in ore]	T3 = Tempo di riparazione contrattualmente previsto (standard specifico) ***** [misura in ore]	Percentuale dei casi in cui il tempo di riparazione tsT3 ***** [%]	Orario per prendere gli ordini dal Lunedì al Venerdì inizio fine M P Orario per prendere gli ordini il sabato inizio fine M P Orario per prendere gli ordini la domenica inizio fine M P	Accuratezza negli appuntamenti ***** enti (opzionale)

3 - Tempo	MODALITÀ CPS)	N/A	N/A	N/A	N/A	P		P		P	
	NOTE										
4 - Percentuale di chiamate a vuoto	FACOLTATIVO	a) (servizio diretto con proprie strutture)	P1 = Percentuale di chiamate a vuoto dirette a numeri nazionali ***** [%]				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) (servizio diretto con strutture di altri operatori)	P1 = Percentuale di chiamate a vuoto dirette a numeri nazionali ***** [%]				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) (servizio indiretto)	P1 = Percentuale di chiamate a vuoto dirette a numeri nazionali ***** [%]				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										
5 - Tempo di instaurazione della chiamata	FACOLTATIVO	a) (servizio diretto con proprie strutture)	T1 = Tempo medio di instaurazione delle chiamate nazionali ***** [misura in secondi]	T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di instaurazione ≤ T2 ***** [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) (servizio diretto con strutture di altri operatori)	T1 = Tempo medio di instaurazione delle chiamate nazionali ***** [misura in secondi]	T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di instaurazione ≤ T2 ***** [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) (servizio indiretto)	T1 = Tempo medio di instaurazione delle chiamate nazionali ***** [misura in secondi]	T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di instaurazione ≤ T2 ***** [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										

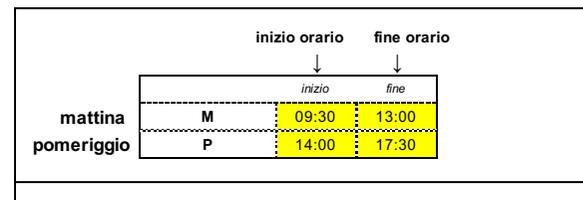
		NOTE							
6 - Tempi di risposta dei servizi tramite operatore	Obbligatorio	(servizi diretti ed indiretti)	tempo medio di risposta ***** [misura in secondi]	percentuale di chiamate in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi ***** [%]			Metodo di misura a / b	Numero di campioni (solo per metodo b)	
			25	80					
		NOTE							
7 - Tempi di risposta dei servizi di assistenza clienti tramite operatore	FACOLTATIVO	(servizi diretti ed indiretti)	tempo medio di risposta ***** [misura in secondi]	percentuale di chiamate in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi ***** [%]			Metodo di misura a / b	Numero di campioni (solo per metodo b)	
		NOTE							
8 - Tempi di risposta dei servizi di consultazione elenchi	Obbligatorio	(servizi di consultazione e elenchi)	tempo medio di risposta ***** [misura in secondi]	percentuale di chiamate in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi ***** [%]			Metodo di misura a / b	Numero di campioni (solo per metodo b)	Prezzi applicati o indirizzo della pagina web di pubblicazione dei prezzi
			N/D						
		NOTE							
9 - Percentuale di telefoni pubblici a pagamento (a	Obbligatorio	(telefonia pubblica)	Percentuale di telefoni pubblici perfettamente funzionanti ***** [%]				Metodo di misura a / b	Numero di campioni (solo per metodo b)	
			N/D						
		NOTE							
	(servizi diretti e servizi	percentuale di fatturazioni per cui					In caso vengano emesse fatture uniche per servizi di telefonia fissa e mobili post-		

10 - Fatture contestate	Obbligatorio - (FACOLTATIVO per l'anno 2005)	indiretti) operatori che forniscono fatturazione per chiamate verso servizi	0,5							
		(servizi diretti e servizi indiretti) operatori che <b>NON</b> forniscono fatturazione per chiamate verso servizi a sovrapprezzo offerti da soggetti terzi	percentuale di fatturazioni per cui l'utente ha avanzato dei reclami ***** [%] N/A					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 ***** [%]		
NOTE										
11 - Accuratezza delle fatturazione	Obbligatorio	(servizi diretti ed indiretti)	percentuale di fatturazioni contestate che sono risultate errate ***** [%] 0							
		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 ***** [misura in giorni solari] N/D	T2 = Tempo per cui nel 99% dei casi si ha che il tempo di fornitura t<T2 ***** [misura in giorni solari]						
		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**.



**NB.** Il presente modello ha carattere provvisorio. Eventuali proposte migliorative possono essere inviate all'indirizzo di posta elettronica