

Spett.le
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, 30/06/2025

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

OGGETTO: Relazione sull'andamento della qualità dei servizi per l'anno 2024

In ottemperanza a quanto previsto dalle delibere qui di seguito indicate in materia di “Qualità e Carte dei Servizi di Telecomunicazioni”, si trasmette la presente relazione con riferimento all'anno 2024 ai sensi dell'art. 10 comma primo della Delibera n. 179/03/CSP sugli standard di qualità obbligatori e relativi ai risultati raggiunti per i servizi da postazione fissa (Delibera n. 156/23/CONS).

ISILine S.r.l. rende disponibili ai propri clienti il riepilogo dei risultati raggiunti, sul proprio sito internet all'indirizzo <https://isiline.it/qualita-dei-servizi/>

1. *Reclami sugli addebiti* (Allegato 2 delibera n. 156/23/CONS)

Risultato:

Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo 0 %

2. *Accuratezza della fatturazione* (Allegato 3 delibera n. 156/23/CONS)



Risultato:

Percentuale di fatture oggetto di contestazioni riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi al cliente mediante un'altra fattura con rettifica o una nota di credito rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo:

0 %

3. Tempo di attivazione del servizio (Allegato 4 delibera n. 156/23/CONS)

3.1 Rapporto a) ordini per l'evasione dei quali non sono necessari interventi tecnici sul campo

Risultato:

- Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: 19,46 giorni
- Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: 82 giorni
- Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: 122 giorni
- Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile: N/A
- Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto: 98,20%
- Numero dei contratti completati: 111

3.2 Rapporto b) ordini per l'evasione dei quali sono necessari interventi tecnici sul campo

Risultato:

- Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: 42,4 giorni
- Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: 135 giorni
- Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: 208 giorni
- Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile: N/A



- Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto: 82,08%
- Numero dei contratti completati: 1423

3.3. Numero di contratti completati la cui acquisizione è avvenuta mediante teleselling mediante call center iscritti al ROC: 0

3.4 Numero di contratti completati non acquisiti tramite call center: 1534

4. *Tasso di malfunzionamento* (Allegato 5 delibera n. 156/23/CONS)

Risultato:

Rapporto tra il numero di segnalazioni di malfunzionamenti, corrispondenti a disservizio o degrado, relativi al servizio voce e/o all'accesso Internet, e il numero medio di linee d'accesso 17,60 %.

5. *Tempo di riparazione dei malfunzionamenti* (Allegato 6 delibera n. 156/23/CONS)

5.1 Servizi forniti con proprie strutture

Risultato:

- Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti: 85 ore
- Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 140 ore
- Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 336 ore
- Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto: 100 %.

5.2 Servizi forniti mediante utilizzo di servizi di rete wholesale di altro operatore

Risultato:

- Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti: 203 ore
- Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 326 ore
- Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 597 ore
- Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo



contrattualmente previsto: 100 %.

6. *Probabilità di fallimento della chiamata* (Allegato 7 alla Delibera n. 156/23/CONS)

Risultato:

Percentuale di chiamate a vuoto con riferimento alle chiamate nazionali N/A

7. *Tempo di instaurazione della chiamata* (Allegato 8 delibera n. 156/23/CONS)

Risultato:

Valore medio del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali: N/A

95% percentile del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali: N/A