

| | |
|----------------------------------|---------------------------------------|
| OPERATORE: | Linea Com S.r.l. |
| PERIODO DI RILEVAZIONE DEI DATI: | dal 1° Gennaio 2014 al 30 Giugno 2014 |

| DENOM. INDICATORE / SERVIZIO CUI SI APPLICA | | MISURE | | | | INDICAZIONI OBBLIGATORIE | | | | | | | | | | |
|--|---|--|---|---|---|--|---|---|---|---|---|--|--|-----|-----|-----|
| 1 - Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale | Obbligatorio | a) (servizio diretto con proprie strutture) | T1 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di fornitura $t \leq T1$ ***** [misura in giorni solari] | T2 = Tempo per cui nel 99% dei casi si ha che il tempo di fornitura $t \leq T2$ ***** [misura in giorni solari] | T3 = Tempo di allacciamento contrattualmente previsto [standard specifico] ***** [misura in giorni solari] | Percentuale di casi per cui l'allacciamento è eseguito entro la data concordata con il cliente ***** [%] | Orario per prendere gli ordini dal Lunedì al Venerdì inizio fine | | Orario per prendere gli ordini il sabato inizio fine | | Orario per prendere gli ordini la domenica inizio fine | | Accuratezza negli appuntamenti (opzionale) | | | |
| | | | 50,6 | 84,8 | 70 | 97,9 | M | 08:00 | 12:30 | M | N/A | N/A | M | N/A | N/A | |
| | | | | | | | P | 12:30 | 17:30 | P | N/A | N/A | P | N/A | N/A | N/A |
| | b) (servizio diretto con strutture di altri operatori) | T1 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di fornitura $t \leq T1$ ***** [misura in giorni solari] | T2 = Tempo per cui nel 99% dei casi si ha che il tempo di fornitura $t \leq T2$ ***** [misura in giorni solari] | T3 = Tempo di allacciamento contrattualmente previsto [standard specifico] ***** [misura in giorni solari] | Percentuale di casi per cui l'allacciamento è eseguito entro il tempo massimo contrattualmente previsto ***** [%] | Orario per prendere gli ordini dal Lunedì al Venerdì inizio fine | | Orario per prendere gli ordini il sabato inizio fine | | Orario per prendere gli ordini la domenica inizio fine | | Accuratezza negli appuntamenti (opzionale) | | | | |
| N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | M | N/A | N/A | M | N/A | N/A | M | N/A | N/A | | | |
| | | | | | | P | N/A | N/A | P | N/A | N/A | P | N/A | N/A | N/A | |
| NOTE | | Nei servizi diretti sono stati trascurati i valori relativi all'attivazione di linee telefoniche su ADSL in unbundling che risultano irrisorie ai fini statistici. | | | | | | | | | | | | | | |
| 2 - Tasso di malfunzionamento per linea di accesso | Obbligatorio | a) (servizio diretto con proprie strutture) | Tasso di malfunzionamento ***** [%] | | | | | | | | | | | | | |
| | | 3,9 | | | | | | | | | | | | | | |
| | | b) (servizio diretto con strutture di altri operatori) | Tasso di malfunzionamento ***** [%] | | | | | | | | | | | | | |
| | N/A | | | | | | | | | | | | | | | |
| | c) (servizio indiretto in modalità CPS) | Tasso di malfunzionamento ***** [%] | | | | | | | Il numeratore si riferisce solo al numero di segnalazioni guasti in CPS ***** [Si/No] | | | | | | | |
| 2,9 | | | | | | | SI | | | | | | | | | |
| NOTE | | Il servizio CPS non è più acquistato dai clienti, si riportano i dati dei resoconti precedenti. | | | | | | | | | | | | | | |

| | |
|----------------------------------|---------------------------------------|
| OPERATORE: | Linea Com S.r.l. |
| PERIODO DI RILEVAZIONE DEI DATI: | dal 1° Gennaio 2014 al 30 Giugno 2014 |

| DENOM. INDICATORE / SERVIZIO CUI SI APPLICA | | MISURE | | | | INDICAZIONI OBBLIGATORIE | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|--|---|--|--|---|---|--|-------|--|---|-----|-----|
| 3 - Tempo di riparazione dei malfunzionamenti | a) (servizio diretto con proprie strutture) | T1 = Tempo per cui nel 80% dei casi si ha che il tempo di riparazione $t \leq T1$ ***** [misura in ore] | T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di riparazione $t \leq T2$ ***** [misura in ore] | T3 = Tempo di riparazione contrattualmente previsto (standard specifico) ***** [misura in ore] | Percentuale dei casi in cui il tempo di riparazione $t \leq T3$ ***** [%] | 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 (opzionale) | | | |
| | | 35,4 | 190,6 | 144 | 92,88 | M | 08:00 | 12:30 | M | 08:00 | 12:30 | | M | N/A | N/A |
| | | | | | | P | 12:30 | 20:00 | P | 12:30 | 14:00 | | P | N/A | N/A |
| | b) (servizio diretto con strutture di altri operatori) | T1 = Tempo per cui nel 80% dei casi si ha che il tempo di riparazione $t \leq T1$ ***** [misura in ore] | T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di riparazione $t \leq T2$ ***** [misura in ore] | T3 = Tempo di riparazione contrattualmente previsto (standard specifico) ***** [misura in ore] | Percentuale dei casi in cui il tempo di riparazione $t \leq T3$ ***** [%] | 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 (opzionale) | | | |
| | | N/A | N/A | N/A | N/A | M | 08:00 | 12:30 | M | N/A | N/A | | M | N/A | N/A |
| | | | | | | P | 12:30 | 20:00 | P | N/A | N/A | | P | N/A | N/A |
| | c) (servizio indiretto in modalità CPS) | T1 = Tempo per cui nel 80% dei casi si ha che il tempo di riparazione $t \leq T1$ ***** [misura in ore] | T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di riparazione $t \leq T2$ ***** [misura in ore] | T3 = Tempo di riparazione contrattualmente previsto (standard specifico) ***** [misura in ore] | Percentuale dei casi in cui il tempo di riparazione $t \leq T3$ ***** [%] | 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 (opzionale) | | | |
| | | 23 | 25 | N/A | N/A | M | 08:00 | 12:30 | M | N/A | N/A | | M | N/A | N/A |
| | | | | | | P | 12:30 | 20:00 | P | N/A | N/A | | P | N/A | N/A |
| NOTE | | Orari di apertura helpdesk/customer care tecnico | | | | | | | | | | | | | |
| 4 - Percentuale di chiamate a vuoto | 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 | | | | | | |
| | | N/A | | | | N/A | N/A | | N/A | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 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 | | | | | | |
| | | N/A | | | | N/A | N/A | | N/A | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | |
| 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 | | | | | | | |
| | N/A | | | | N/A | N/A | | N/A | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | |
| NOTE | | | | | | | | | | | | | | | |

| | |
|----------------------------------|---------------------------------------|
| OPERATORE: | Linea Com S.r.l. |
| PERIODO DI RILEVAZIONE DEI DATI: | dal 1° Gennaio 2014 al 30 Giugno 2014 |

| DENOM. INDICATORE / SERVIZIO CUI SI APPLICA | | MISURE | | | | INDICAZIONI OBBLIGATORIE | | | | |
|---|---|---|--|--|---|--------------------------------|--|---|---|--|
| 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 $t \leq T2$ ***** [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 | |
| | | N/A | N/A | | | N/A | N/A | N/A | | |
| | | 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 $t \leq T2$ ***** [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 | |
| | N/A | N/A | | | N/A | N/A | N/A | | | |
| | 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 $t \leq T2$ ***** [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 | | |
| | N/A | N/A | | | N/A | N/A | N/A | | | |
| | 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 | 90 | | | a | N/A | | |
| 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) | | |
| | | N/A | N/A | | | N/A | N/A | | | |
| NOTE | | | | | | | | | | |
| Il servizio di customer base non ha un IVR con un un albero specifico per le assistenze ai clienti. | | | | | | | | | | |

| | |
|----------------------------------|---------------------------------------|
| OPERATORE: | Linea Com S.r.l. |
| PERIODO DI RILEVAZIONE DEI DATI: | dal 1° Gennaio 2014 al 30 Giugno 2014 |

| DENOM. INDICATORE / SERVIZIO CUI SI APPLICA | | MISURE | | | | INDICAZIONI OBBLIGATORIE | | | |
|--|-------------------------------|--|---|---|--|--------------------------|--|--|---|
| 8 - Tempi di risposta dei servizi di consultazione elenchi | Obbligatorio | (servizi di consultazione 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/A | N/A | | | N/A | N/A | N/A |
| NOTE | | Non abbiamo servizi di consultazione elenchi. | | | | | | | |
| 9 - Percentuale di telefoni pubblici a pagamento (a monete e schede) in servizio | Obbligatorio | (telefonia pubblica) | Percentuale di telefoni pubblici perfettamente funzionanti ***** [%] | | | | Metodo di misura a / b | Numero di campioni (solo per metodo b) | |
| | | | N/A | | | | N/A | N/A | |
| NOTE | | Non abbiamo telefoni pubblici. | | | | | | | |
| 10 - Fatture contestate | (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 ***** [%] | | | | 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 ***** [%] | | |
| | | | | | | | | | |
| | Obbligatorio | (servizi diretti e servizi indiretti) operatori che NON 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 ***** [%] | | | | 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 | | Dato attualmente non disponibile. Occorre attendere la fatturazione del mese di Giugno che avverrà il 10 Luglio. | | | | | | | |

| | |
|----------------------------------|---------------------------------------|
| OPERATORE: | Linea Com S.r.l. |
| PERIODO DI RILEVAZIONE DEI DATI: | dal 1° Gennaio 2014 al 30 Giugno 2014 |

| DENOM. INDICATORE / SERVIZIO CUI SI APPLICA | | MISURE | | | | INDICAZIONI OBBLIGATORIE | | | |
|---|--------------|--------------------------------|--|--|--|--------------------------|--|--|--|
| 11 - Accuratezza delle fatturazione | Obbligatorio | (servizi diretti ed indiretti) | percentuale di fatturazioni contestate che sono risultate errate ***** [%] | | | | | | |
| | | NOTE | Dato attualmente non disponibile. Occorre attendere la fatturazione del mese di Giugno che avverrà il 10 Luglio. | | | | | | |
| 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] | T2 = Tempo per cui nel 99% dei casi si ha che il tempo di fornitura t≤T2 ***** [misura in giorni solari] | | | | | |
| | | NOTE | 6 | 9 | Il servizio non viene quasi più richiesto dalla utenza e quindi vengono confermati i dati I semestre per mancanza di dati. | | | | |