

|            |              |
|------------|--------------|
| OPERATORE: | SIPORTAL SRL |
|------------|--------------|

|                                  |                  |
|----------------------------------|------------------|
| PERIODO DI RILEVAZIONE DEI DATI: | 2° SEMESTRE 2017 |
|----------------------------------|------------------|

| DENOM. INDICATORE / SERVIZIO CUI SI APPLICA        |   | MISURE  |   |   |  | INDICAZIONI OBBLIGATORIE  |   |   |   |  |
|--|---|---|---|---|--|---|---|---|---|--|
| 1 - Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale | Obbligatorio  | a)<br>(servizio diretto con proprie strutture)  | T1 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di fornitura t≤T1 *****<br>[misura in giorni solari] | T2 = Tempo per cui nel 99% dei casi si ha che il tempo di fornitura t≤T2 *****<br>[misura in giorni solari]   | T3 = Tempo di allacciamento contrattualmente previsto [standard specifico] *****<br>[misura in giorni solari]        | Percentuale di casi per cui l'allacciamento è eseguito entro la data concordata con il cliente *****<br>[%] | Orario per prendere gli ordini dal Lunedì al Venerdì<br>inizio fine | Orario per prendere gli ordini il sabato<br>inizio fine   | Orario per prendere gli ordini la domenica<br>inizio fine | Accuratezza negli appuntamenti (opzionale) |
|  |   | 21  | 40  | 45  | 98,44  | M 09:00 13:00<br>P 14:00 18:00  | M<br>P  | M<br>P  |   |  |
|  | b)<br>(servizio diretto con strutture di altri operatori) | T1 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di fornitura t≤T1 *****<br>[misura in giorni solari] | T2 = Tempo per cui nel 99% dei casi si ha che il tempo di fornitura t≤T2 *****<br>[misura in giorni solari] | T3 = Tempo di allacciamento contrattualmente previsto [standard specifico] *****<br>[misura in giorni solari] | Percentuale di casi per cui l'allacciamento è eseguito entro il tempo massimo contrattualmente previsto *****<br>[%] | Orario per prendere gli ordini dal Lunedì al Venerdì<br>inizio fine   | Orario per prendere gli ordini il sabato<br>inizio fine             | Orario per prendere gli ordini la domenica<br>inizio fine | Accuratezza negli appuntamenti (opzionale)                |  |
|  | 63  | 66  | 45  | 90,77   | M 09:00 13:00<br>P 14:00 18:00   | M<br>P  | M<br>P  |   |   |  |
| NOTE   |   |   |   |   |  |   |   |   |   |  |
| 2 - Tasso di malfunzionamento per linea di accesso | Obbligatorio  | a)<br>(servizio diretto con proprie strutture)  | Tasso di malfunzionamento *****<br>[%]  |   |  |   |   |   |   |  |
|  |   | 4   |   |   |  |   |   |   |   |  |
|  |   | b)<br>(servizio diretto con strutture di altri operatori)   | Tasso di malfunzionamento *****<br>[%]  |   |  |   |   |   |   |  |
|  | 1   |   |   |   |  |   |   |   |   |  |
| c)<br>(servizio indiretto in modalità CPS)         | Tasso di malfunzionamento *****<br>[%]                    |   |   |   | Il numeratore si riferisce solo al numero di segnalazioni guasti in CPS *****<br>[S/No]                              |   |   |   |   |  |
|  |   |   |   |   |  |   |   |   |   |  |
| NOTE   |   | nel periodo in oggetto non sono pervenute segnalazioni di guasti in CPS                                     |   |   |  |   |   |   |   |  |

|            |              |
|------------|--------------|
| OPERATORE: | SIPORTAL SRL |
|------------|--------------|

|                                  |                  |
|----------------------------------|------------------|
| PERIODO DI RILEVAZIONE DEI DATI: | 2° SEMESTRE 2017 |
|----------------------------------|------------------|

| DENOM. INDICATORE / SERVIZIO CUI SI APPLICA   |   | MISURE  |   |   |  | INDICAZIONI OBBLIGATORIE  |   |   |   |  |
|---|---|---|---|---|--|---|---|---|---|--|
| 3 - Tempo di riparazione dei malfunzionamenti | Obbligatorio  | a)<br>(servizio diretto con proprie strutture)  | T1 = Tempo per cui nel 80% dei casi si ha che il tempo di riparazione $t \leq T1$<br>*****<br>[misura in ore] | T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di riparazione $t \leq T2$<br>*****<br>[misura in ore] | T3 = Tempo di riparazione contrattualmente previsto (standard specifico)<br>*****<br>[misura in ore] | Percentuale dei casi in cui il tempo di riparazione $t \leq T3$<br>*****<br>[%] | Orario per prendere gli ordini dal Lunedì al Venerdì<br>inizio fine               | Orario per prendere gli ordini il sabato<br>inizio fine   | Orario per prendere gli ordini la domenica<br>inizio fine                         | Accuratezza negli appuntamenti (opzionale) |
|   |   |   | 96  | 288   | 170  | 92,91   | M   | M   | M   |  |
|   |   | P   |   |   |  |   |   |   |   |  |
|   |   | b)<br>(servizio diretto con strutture di altri operatori)   | T1 = Tempo per cui nel 80% dei casi si ha che il tempo di riparazione $t \leq T1$<br>*****<br>[misura in ore] | T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di riparazione $t \leq T2$<br>*****<br>[misura in ore] | T3 = Tempo di riparazione contrattualmente previsto (standard specifico)<br>*****<br>[misura in ore] | Percentuale dei casi in cui il tempo di riparazione $t \leq T3$<br>*****<br>[%] | Orario per prendere gli ordini dal Lunedì al Venerdì<br>inizio fine               | Orario per prendere gli ordini il sabato<br>inizio fine   | Orario per prendere gli ordini la domenica<br>inizio fine                         | Accuratezza negli appuntamenti (opzionale) |
|   |   |   | 271   | 652   | 170  | 69,7  | M 08:30 13:00   | M   | M   |  |
|   |   | P 13:00 21:30   | P   |   |  |   |   |   |   |  |
|   | c)<br>(servizio indiretto in modalità CPS)                                      | T1 = Tempo per cui nel 80% dei casi si ha che il tempo di riparazione $t \leq T1$<br>*****<br>[misura in ore] | T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di riparazione $t \leq T2$<br>*****<br>[misura in ore] | T3 = Tempo di riparazione contrattualmente previsto (standard specifico)<br>*****<br>[misura in ore]          | Percentuale dei casi in cui il tempo di riparazione $t \leq T3$<br>*****<br>[%]                      | Orario per prendere gli ordini dal Lunedì al Venerdì<br>inizio fine             | Orario per prendere gli ordini il sabato<br>inizio fine                           | Orario per prendere gli ordini la domenica<br>inizio fine | Accuratezza negli appuntamenti (opzionale)  |  |
|   |   |   |   | 170   |  | M 08:30 13:00   | M   | M   |   |  |
|   | P 13:00 21:30   | P   |   |   |  |   |   |   |   |  |
|   | NOTE  |   | Siportal non ha attivato servizi in modalità CPS nel periodo di osservazione                                  |   |  |   |   |   |   |  |
| 4 - Percentuale di chiamate a vuoto           | FACOLTATIVO   | a)<br>(servizio diretto con proprie strutture)  | P1 = Percentuale di chiamate a vuoto dirette a numeri nazionali<br>*****<br>[%]                               |   |  |   | 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)<br>(servizio diretto con strutture di altri operatori)   | P1 = Percentuale di chiamate a vuoto dirette a numeri nazionali<br>*****<br>[%]                               |   |  |   | 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)<br>(servizio indiretto)                    | P1 = Percentuale di chiamate a vuoto dirette a numeri nazionali<br>*****<br>[%] |   |   |   | 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  |   |   |   |   |  |   |   |   |   |  |

OPERATORE: **SIPORTAL SRL**

PERIODO DI RILEVAZIONE DEI DATI: **2° SEMESTRE 2017**

| DENOM. INDICATORE / SERVIZIO CUI SI APPLICA                               |              | MISURE  |   |  |  | INDICAZIONI OBBLIGATORIE |                                |  |   |  |
|---|--------------|---|---|--|--|--------------------------|--------------------------------|--|---|--|
| 5 - Tempo di instaurazione della chiamata                                 | FACOLTATIVO  | a)<br>(servizio diretto con proprie strutture)            | T1 = Tempo medio di instaurazione delle chiamate nazionali *****<br>[misura in secondi] | T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di instaurazione $t \leq T2$ *****<br>[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)<br>(servizio diretto con strutture di altri operatori) | T1 = Tempo medio di instaurazione delle chiamate nazionali *****<br>[misura in secondi] | T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di instaurazione $t \leq T2$ *****<br>[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)<br>(servizio indiretto)                                | T1 = Tempo medio di instaurazione delle chiamate nazionali *****<br>[misura in secondi] | T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di instaurazione $t \leq T2$ *****<br>[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  |              |   |   |  |  |                          |                                |  |   |  |
| 6 - Tempi di risposta dei servizi tramite operatore                       | Obbligatorio | (servizi diretti ed indiretti)                            | tempo medio di risposta *****<br>[misura in secondi]                                    | percentuale di chiamate in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi *****<br>[%]                        |  |                          | Metodo di misura a / b         | Numero di campioni (solo per metodo b)         |   |  |
|   | NOTE         |   | Siportal non fornisce servizi tramite operatore   |  |  |                          |                                |  |   |  |
| 7 - Tempi di risposta dei servizi di assistenza clienti tramite operatore | FACOLTATIVO  | (servizi diretti ed indiretti)                            | tempo medio di risposta *****<br>[misura in secondi]                                    | percentuale di chiamate in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi *****<br>[%]                        |  |                          | Metodo di misura a / b         | Numero di campioni (solo per metodo b)         |   |  |
|   | NOTE         |   |   |  |  |                          |                                |  |   |  |

OPERATORE: **SIPORTAL SRL**

PERIODO DI RILEVAZIONE DEI DATI: **2° SEMESTRE 2017**

| 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 *****<br>[misura in secondi]                              | percentuale di chiamate in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi *****<br>[%] |  |                          | Metodo di misura a / b   | Numero di campioni (solo per metodo b) | Prezzi applicati o indirizzo della pagina web di pubblicazione dei prezzi |
|  |                               | NOTE<br>Siportal non fornisce 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 *****<br>[%]           |   |  |                          | Metodo di misura a / b   | Numero di campioni (solo per metodo b) |   |
|  |                               | NOTE<br>Siportal non fornisce telefoni pubblici a pagamento  |   |   |  |                          |  |  |   |
| 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 *****<br>[%] |   |  |                          | 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 *****<br>[%] |  |   |
|  |                               | (servizi diretti e servizi indiretti) operatori che <b>NON</b> 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 *****<br>[%] |   |  |                          | 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 *****<br>[%] |  |   |
|  | Obbligatorio                  | NOTE<br>annuale  |   |   |  |                          |  |  |   |

OPERATORE: **SIPORTAL SRL**

PERIODO DI RILEVAZIONE DEI DATI: **2° SEMESTRE 2017**

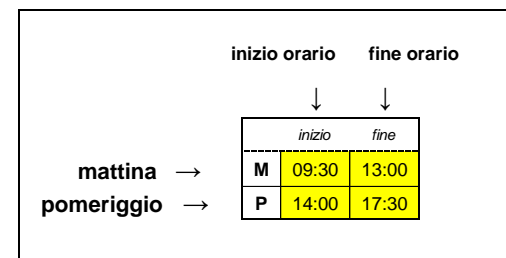
| DENOM. INDICATORE / SERVIZIO CUI SI APPLICA         |              | MISURE                         |   |   | INDICAZIONI OBBLIGATORIE |  |  |  |  |  |
|---|--------------|--------------------------------|---|---|--------------------------|--|--|--|--|--|
| 11 - Accuratezza delle fatturazione                 | Obbligatorio | (servizi diretti ed indiretti) | percentuale di fatturazioni contestate che sono risultate errate *****<br>[%]                               |   |                          |  |  |  |  |  |
|   |              | NOTE                           | annuale   |   |                          |  |  |  |  |  |
| 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 *****<br>[misura in giorni solarì] | T2 = Tempo per cui nel 99% dei casi si ha che il tempo di fornitura t≤T2 *****<br>[misura in giorni solarì] |                          |  |  |  |  |  |
|   |              | NOTE                           | Nel periodo oggetto di osservazione non sono pervenute richieste di attivazione di servizi in CPS           |   |                          |  |  |  |  |  |

**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