

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

|                                  |           |
|----------------------------------|-----------|
| PERIODO DI RILEVAZIONE DEI DATI: | ANNO 2018 |
|----------------------------------|-----------|

| 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 $\leq T1$<br>*****<br>[misura in giorni solari] | T2 = Tempo per cui nel 99% dei casi si ha che il tempo di fornitura $\leq T2$<br>*****<br>[misura in giorni solari] | T3 = Tempo di allacciamento contrattualmente previsto [standard specifico]<br>*****<br>[misura in giorni solari]        | Percentuale di casi per cui l'allacciamento è eseguito entro la data concordata con il cliente<br>*****<br>[%] | 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  | 53  | 45  | 98,04  | M  | 09:00                                    | 13:00                                    | M  |  |  | M  |  |  |
|  |   |   |   |   |   |  | P  | 14:00                                    | 18:00                                    | P  |  |  | 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 $\leq T1$<br>*****<br>[misura in giorni solari] | T2 = Tempo per cui nel 99% dei casi si ha che il tempo di fornitura $\leq T2$<br>*****<br>[misura in giorni solari] | T3 = Tempo di allacciamento contrattualmente previsto [standard specifico]<br>*****<br>[misura in giorni solari]    | Percentuale di casi per cui l'allacciamento è eseguito entro il tempo massimo contrattualmente previsto<br>*****<br>[%] | 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) |  |  |  |
|  | 30  | 54  | 45  | 99,24   | M   | 09:00  | 13:00  | M  |  |  | M  |  |  |  |  |
|  |   |   |   |   |   | P  | 14:00  | 18:00                                    | P  |  |  | P  |  |  |  |
| NOTE   |   |   |   |   |   |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 2 - Tasso di malfunzionamento per linea di accesso | Obbligatorio  | a)<br>(servizio diretto con proprie strutture)  | Tasso di malfunzionamento<br>*****<br>[%]   |   |   |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |   |   | 6   |   |   |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |   | b)<br>(servizio diretto con strutture di altri operatori)   | Tasso di malfunzionamento<br>*****<br>[%]   |   |   |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |   | 9   |   |   |   |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | c)<br>(servizio indiretto in modalità CPS)                | Tasso di malfunzionamento<br>*****<br>[%]   |   |   |   |  | Il numeratore si riferisce solo al numero di segnalazioni guasti in CPS<br>*****<br>[S/No] |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |   |   |   |   |   |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| NOTE   |   | nel periodo in oggetto non sono pervenute segnalazioni di guasti in CPS   |   |   |   |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|                                  |              |
|----------------------------------|--------------|
| OPERATORE:                       | SIPORTAL SRL |
| PERIODO DI RILEVAZIONE DEI DATI: | ANNO 2018    |

| 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 $\leq T1$<br>*****<br>[misura in ore] | T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di riparazione $\leq T2$<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 $\leq T3$<br>*****<br>[%] | 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) |   |  |  |
|   |              |   |   |   |  |   |  | inizio   | fine                                     | inizio  | fine                                       | inizio | fine                                       |   |  |  |
|   |              |   |   |   |  |   |  | M  | 08:30                                    | 13:00   | M  |        |  | M |  |  |
|   |              |   |   |   |  |   |  | P  | 13:00                                    | 21:30   | P  |        |  | P |  |  |
|   |              | 96  | 385   | 170   | 89   |   |  |  |  |   |  |        |  |   |  |  |
|   |              | b)<br>(servizio diretto con strutture di altri operatori)               | T1 = Tempo per cui nel 80% dei casi si ha che il tempo di riparazione $\leq T1$<br>*****<br>[misura in ore] | T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di riparazione $\leq T2$<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 $\leq T3$<br>*****<br>[%] | 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) |   |  |  |
|   |              |   |   |   |  |   |  | inizio   | fine                                     | inizio  | fine                                       | inizio | fine                                       |   |  |  |
|   |              |   |   |   |  |   |  | M  | 08:30                                    | 13:00   | M  |        | M  |   |  |  |
|   |              |   |   |   |  |   |  | P  | 13:00                                    | 21:30   | P  |        | P  |   |  |  |
|   |              | 238   | 530   | 170   | 61   |   |  |  |  |   |  |        |  |   |  |  |
|   |              | c)<br>(servizio indiretto in modalità CPS)                              | T1 = Tempo per cui nel 80% dei casi si ha che il tempo di riparazione $\leq T1$<br>*****<br>[misura in ore] | T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di riparazione $\leq T2$<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 $\leq T3$<br>*****<br>[%] | 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) |   |  |  |
|   |              |   |   |   |  |   |  | inizio   | fine                                     | inizio  | fine                                       | inizio | fine                                       |   |  |  |
|   |              |   |   |   |  |   |  | M  | 08:30                                    | 13:00   | M  |        | M  |   |  |  |
|   |              |   |   |   |  |   |  | P  | 13:00                                    | 21:30   | P  |        | P  |   |  |  |
|   |              |   |   | 170   |  |   |  |  |  |   |  |        |  |   |  |  |
| NOTE  |              | nel periodo in oggetto non sono pervenute segnalazioni di guasti in CPS |   |   |  |   |  |  |  |   |  |        |  |   |  |  |
| 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: **ANNO 2018**

| 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: ANNO 2018

| 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   | 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   | Siportal non fornisce telefoni pubblici a pagamento                               |   |  |                          |  |  |   |
| 10 - Fatture contestate  | Obbligatorio (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>[%] |  |   |
| NOTE   | 0,36                                       |  |   |   |  |                          |  |  |   |
| 11 - Accuratezza delle fatturazione  | Obbligatorio                               | (servizi diretti ed indiretti)   | percentuale di fatturazioni contestate che sono risultate errate *****<br>[%]     |   |  |                          |  |  |   |
|  |  | NOTE   | 0,65  |   |  |                          |  |  |   |

OPERATORE: **SIPORTAL SRL**

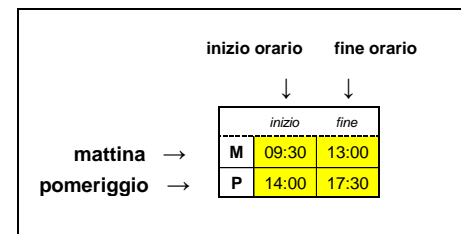
PERIODO DI RILEVAZIONE DEI DATI: **ANNO 2018**

| DENOM. INDICATORE / SERVIZIO CUI SI APPLICA         |              | MISURE                     |   |   | INDICAZIONI OBBLIGATORIE |  |  |
|---|--------------|----------------------------|---|---|--------------------------|--|--|
| 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>*****<br><i>[misura in giorni solari]</i> | T2 = Tempo per cui nel 99% dei casi si ha che il tempo di fornitura t≤T2<br>*****<br><i>[misura in giorni solari]</i> |                          |  |  |
|   |              | 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