

**Modello elettronico di cui all'art. 5, comma 4 della Delibera n. 156/23/CONS**

OPERATORE:

**TELE LINE SRL**

Anno di riferimento:

**2025**

Periodo di rilevazione dei dati:

1° SEM.

2° SEM.

ANNO Intero

**X**

| Per. | Obb. | Denominazione indicatore                                                          |                                                                                                  | Servizi cui si applica                               | Misura / Indicazioni obbligatorie                                                                                                                                                                                                                 | Unità di misura                                                                                                         | Valore rilevato |  |
|------|------|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|--|
| A    | O    | Reclami sugli addebiti<br>(Allegato 2 delibera n. 156/23/CONS)                    |                                                                                                  | Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa | Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo                                                                                                                            | %                                                                                                                       | 0,18%           |  |
|      |      |                                                                                   |                                                                                                  |                                                      | Percentuale di fatture uniche per servizi di telefonia fissa e mobili post-pagati rispetto al totale delle fatture emesse                                                                                                                         | %                                                                                                                       | 87,60%          |  |
| A    | O    | Accuratezza della fatturazione<br>(Allegato 3 delibera n. 156/23/CONS)            |                                                                                                  | Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa | 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 | %                                                                                                                       | 0,13%           |  |
| S/A  | O    | Tempo di attivazione del servizio<br>(Allegato 4 delibera n.156/23/CONS)          | Rapporto a) :<br>ordini per l'evasione dei quali non sono necessari interventi tecnici sul campo | Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa | Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione                                                                                                                                                                     | giorni                                                                                                                  | 40              |  |
|      |      |                                                                                   |                                                                                                  |                                                      | Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione                                                                                                                                                        | giorni                                                                                                                  | 38              |  |
|      |      |                                                                                   |                                                                                                  |                                                      | Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione                                                                                                                                                        | giorni                                                                                                                  | 55              |  |
|      |      |                                                                                   |                                                                                                  |                                                      | Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile                                                                                                                                               | %                                                                                                                       | 98,00%          |  |
|      |      |                                                                                   |                                                                                                  |                                                      | Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto                                                                                                                                                     | %                                                                                                                       | 99,00%          |  |
|      |      |                                                                                   |                                                                                                  |                                                      | Numero dei contratti completati                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                         | 25              |  |
|      |      |                                                                                   | Rapporto b) :<br>ordini per l'evasione dei quali sono necessari interventi tecnici sul campo     | Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa | Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione                                                                                                                                                                     | giorni                                                                                                                  | 40              |  |
|      |      |                                                                                   |                                                                                                  |                                                      | Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione                                                                                                                                                        | giorni                                                                                                                  | 38              |  |
|      |      |                                                                                   |                                                                                                  |                                                      | Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione                                                                                                                                                        | giorni                                                                                                                  | 55              |  |
|      |      |                                                                                   |                                                                                                  |                                                      | Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile                                                                                                                                               | %                                                                                                                       | 98,00%          |  |
|      |      |                                                                                   |                                                                                                  |                                                      | Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto                                                                                                                                                     | %                                                                                                                       | 99,00%          |  |
|      |      |                                                                                   |                                                                                                  |                                                      | Numero dei contratti completati                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                         | 26              |  |
|      |      |                                                                                   |                                                                                                  |                                                      | Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa                                                                                                                                                                                              | Numero di contratti completati la cui acquisizione è avvenuta mediante teleselling mediante call center iscritti al ROC |                 |  |
|      |      |                                                                                   |                                                                                                  |                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                   | Numero di contratti completati non acquisiti tramite call center                                                        |                 |  |
| S/A  | O    | Tasso di malfunzionamento<br>(Allegato 5 delibera n. 156/23/CONS)                 |                                                                                                  | Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa | 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                                                      | %                                                                                                                       | 6,00%           |  |
| S/A  | O    | Tempo di riparazione dei malfunzionamenti<br>(Allegato 6 delibera n. 156/23/CONS) | Rapporto a) :<br>servizi forniti con proprie infrastrutture                                      | Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa | Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti                                                                                                                                                                                                   | ore                                                                                                                     | 16              |  |
|      |      |                                                                                   |                                                                                                  |                                                      | Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti                                                                                                                                                                                      | ore                                                                                                                     | 11              |  |
|      |      |                                                                                   |                                                                                                  |                                                      | Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti                                                                                                                                                                                      | ore                                                                                                                     | 26              |  |
|      |      |                                                                                   |                                                                                                  |                                                      | Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto                                                                                                                                    | %                                                                                                                       | 96,00%          |  |

|     |      |                                                                                  |                                                                                                                |                                                                             |                                                                                                                         |         |        |
|-----|------|----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|--------|
|     |      |                                                                                  | Rapporto b) :<br>servizi forniti<br>mediante utilizzo di<br>servizi di rete<br>wholesale di altro<br>operatore | Tutti i servizi di<br>comunicazione<br>da postazione<br>fissa               | Tempo medio di riparazione dei<br>malfunzionamenti                                                                      | ore     | 19     |
|     |      |                                                                                  |                                                                                                                |                                                                             | Percentile 80% del tempo di<br>riparazione dei malfunzionamenti                                                         | ore     | 11     |
|     |      |                                                                                  |                                                                                                                |                                                                             | Percentile 95% del tempo di<br>riparazione dei malfunzionamenti                                                         | ore     | 26     |
|     |      |                                                                                  |                                                                                                                |                                                                             | Percentuale delle riparazioni dei<br>malfunzionamenti completate entro il<br>tempo massimo contrattualmente<br>previsto | %       | 96,00% |
| S/A | O(1) | Probabilità di fallimento della chiamata<br>(Allegato 7 delibera n. 156/23/CONS) |                                                                                                                | Servizi di<br>comunicazione<br>interpersonale<br>accessibili al<br>pubblico | Percentuale di chiamate a vuoto con<br>riferimento alle chiamate nazionali                                              | %       | 2,00%  |
| S/A | O(1) | Tempo di instaurazione della chiamata<br>(Allegato 8 delibera n. 156/23/CONS)    |                                                                                                                | Servizi di<br>comunicazione<br>interpersonale<br>accessibili al<br>pubblico | Valore medio del tempo di<br>instaurazione delle chiamate nazionali                                                     | secondi | 20     |
|     |      |                                                                                  |                                                                                                                |                                                                             | 95% percentile del tempo di<br>instaurazione delle chiamate nazionali                                                   | secondi | 19     |

#### LEGENDA

**Per.** = Periodicità della rilevazione

S/A = Semestrale ed annuale

A = Annuale

**Obb.** = Obbligatorietà dell'indicatore

O = Obbligatorio

F = Facoltativo

#### NOTE

(1) Obbligatorietà sospesa fino alla conclusione delle valutazioni di cui all'art. 12, comma 8 del regolamento