



Delibera n. 131/06/CSP - Relazione Annuale 2020 sugli indicatori di qualità dei servizi di accesso ad Internet da postazione fissa

Con riferimento agli artt. 10 comma 1 lett. b) dell'Allegato A alla Delibera n. 179/03/CSP recante "Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249" e 3 comma 2 dell'Allegato A alla Delibera n. 131/06/CSP recante "Direttiva in materia di qualità e carte dei servizi di accesso a Internet da postazione fissa ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lett. b), n. 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249" e ss.mm.ii., di seguito vengono forniti i risultati raggiunti nel 2020 da Sky Italia S.r.l. (di seguito anche "Sky"), in merito ai sotto riportati indicatori di qualità, relativamente alla propria offerta "Sky Wifi" di servizi di accesso ad Internet e di servizi aggiuntivi che utilizzano il protocollo IP. Si precisa che per tutto l'anno solare 2020 è stato disponibile solo il servizio Sky Wifi - Fibra 100% in tecnologia FTTH.

La presente Relazione verrà pubblicata sul sito di Sky <https://www.sky.it/info/moduli-contrattuali>

Il presente documento riporta gli indicatori, i metodi di misurazione, gli standard generali fissati per tali indicatori e i relativi effettivi risultati raggiunti nell'anno solare 2020.

N.	INDICATORI	DEFINIZIONE E MISURE	OBIETTIVI 2020	RISULTATO ANNUALE 2020 ¹
1.	Tempo di attivazione del servizio	<p>Il tempo che intercorre tra il giorno in cui è stato registrato l'ordine dall'operatore e il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente il servizio.</p> <p>a) Tempo massimo in cui sono effettuate il 95% delle richieste e il 99% delle richieste</p> <p>b) Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto pari a 55 giorni</p> <p>c) Media</p>	<p>a) 95%: 55 giorni 99%: 90 giorni</p> <p>b) 95%</p> <p>c) 25 giorni</p>	<p>a) 95%: 31 giorni 99%: 53 giorni</p> <p>b) 99%</p> <p>c) 11 giorni</p>
2.	Tasso di malfunzionamento per linea	Rapporto tra il numero delle segnalazioni fatte dagli utenti relative a	20%	15.7%

¹ Per il 2020 il dato del 2° semestre coincide con il dato annuale, considerando la data di lancio del servizio Sky Wifi.



N.	INDICATORI	DEFINIZIONE E MISURE	OBIETTIVI 2020	RISULTATO ANNUALE 2020 ¹
		<p>malfunzionamenti effettivi durante il periodo di osservazione e il numero medio di linee di accesso a larga banda, rilevate su base mensile, nel medesimo periodo.</p>		
3.	<p>Tempo di riparazione dei malfunzionamenti</p>	<p>Tempo che intercorre tra la segnalazione di un malfunzionamento effettivo da parte del cliente e il ripristino della completa funzionalità (riparazione del malfunzionamento).</p> <p>a) Tempo massimo in cui sono stati effettuati l'80% e il 95% delle riparazioni dei malfunzionamenti</p> <p>b) Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto</p> <p>c) Tempo medio di riparazione</p>	<p>a) 80% = 38 ore 95% = 100 ore</p> <p>b) 90%</p> <p>c) NA</p>	<p>a) 80% = 21,9 ore 95% = 93 ore</p> <p>b) 90,3%</p> <p>c) NA</p>
4.	<p>Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore</p>	<p>1) tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta "operatore umano" ossia intervallo di tempo tra il momento in cui viene completata correttamente la selezione del numero di assistenza e l'istante in cui può essere selezionata dall'utente chiamante la scelta che consente di parlare con un operatore umano</p> <p>a) Media</p>	<p>a) 70 secondi</p>	<p>a) 42 secondi</p>

N.	INDICATORI	DEFINIZIONE E MISURE	OBIETTIVI 2020	RISULTATO ANNUALE 2020 ¹
		<p>2) tempo di risposta dell'operatore umano dopo la selezione da parte dell'utente della scelta che consente di parlare con l'operatore umano ossia intervallo di tempo tra il momento in cui viene selezionata dall'utente chiamante la scelta "operatore" all'interno dell'IVR di assistenza e l'istante in cui l'operatore umano risponde all'utente per fornire il servizio richiesto</p> <p>a) tempo medio di risposta alle chiamate entranti</p> <p>b) percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi</p>	<p>a) 80 secondi</p> <p>b) 30%</p>	<p>a) 55 Secondi</p> <p>b) 58%</p>
		<p>3) tempo totale di risposta dell'operatore umano (indicatore FACOLTATIVO) ossia intervallo di tempo tra il momento in cui viene completata correttamente la selezione del numero di assistenza e l'istante in cui l'operatore umano risponde all'utente per fornire il servizio richiesto</p> <p>a) tempo medio di risposta alle chiamate entranti</p> <p>b) percentuale di chiamate entranti in cui il</p>	<p>a) 80 secondi²</p> <p>b) 30%</p>	<p>a) 127 secondi</p> <p>b) 0,5%</p>

² Con riferimento all'indicatore 3a) "Tempo di risposta delle chiamate ai servizi di assistenza clienti – Tempo totale di risposta dell'operatore umano" (indicatore FACOLTATIVO), in considerazione di un errore materiale nell'indicazione dell'obiettivo, lo stesso va inteso pari ad un tempo medio di 150 secondi (ossia la somma tra gli obiettivi degli indicatori parziali 1 e 2 a)).



N.	INDICATORI	DEFINIZIONE E MISURE	OBIETTIVI 2020	RISULTATO ANNUALE 2020 ¹
		tempo di risposta è inferiore a 20 secondi.		
5.	Addebiti contestati	La percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato (in forma scritta o in altra forma riconosciuta dall'operatore e tracciabile) rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo.	1,8%	1,37%
6.	Velocità di trasmissione dei dati	Velocità di trasmissione dati disponibile per i servizi Internet, misurata durante la trasmissione di file di prova trasmessi tra un sito remoto, in cui è posizionato un client, e un server, separatamente per il download e per l'upload, osservati per un periodo di tempo fissato. Download a) velocità massima in download b) velocità minima in download c) media Upload a) velocità massima in upload b) velocità minima in upload c) media	FTTH Download a) 1000 Mbit/s b) 200 Mbit/s c) NA * Upload a) 300 Mbit/s b) 25 Mbit/s c) NA *	FTTH Download a) 747,8 Mbit/s b) 681 Mbit/s c) 716,5 Mbit/s Upload a) 145,3 Mbit/s b) 96,9 Mbit/s c) 115,3 Mbit/s
7.	Ritardo di trasmissione dei dati	Il tempo necessario per trasmettere un pacchetto ICMP Echo Request/ Reply (PING). a) Ritardo massimo b) Valore medio del ritardo di trasmissione dati c) Deviazione standard del	FTTH a) 50 ms b) NA c) NA	FTTH a) 12,4 ms b) 12,2 ms c) 0,5 ms



N.	INDICATORI	DEFINIZIONE E MISURE	OBIETTIVI 2020	RISULTATO ANNUALE 2020 ¹
		ritardo di trasmissione dati		
8.	Tasso di perdita dei pacchetti	Rapporto tra le prove di Ping che non hanno prodotto un valore di ritardo e il numero totale di Ping effettuati.	0,1%	0%