



Delibera n. 254/04/CSP - Relazione Annuale 2020 sugli indicatori di qualità dei servizi di telefonia vocale 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. 254/04/CSP recante "Direttiva in materia di qualità e carte dei servizi di telefonia vocale 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.

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	OBIETTIVI 2020	RISULTATO ANNUALE 2020 ¹
1.	Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale	Il tempo misurato in giorni solari che intercorre tra il giorno in cui è stato ricevuto l'ordine valido, come previsto dal contratto, ed il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente il servizio. a) Percentili 95% e 99% del tempo di fornitura b) Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto (per servizi diretti forniti utilizzando strutture di altro operatore di accesso).	a) 95%= 55 giorni 99% = 90 giorni b) 95%	a) 95%: 31 giorni 99%: 53 giorni b) 99%
2.	Tasso di malfunzionamento per linea	Rapporto tra il numero delle segnalazioni fatte dagli utenti relative a malfunzionamenti	20%	0,2%

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	OBIETTIVI 2020	RISULTATO ANNUALE 2020 ¹
		effettivi durante il periodo di osservazione e il numero medio di linee di accesso attive, rilevate su base mensile, nel medesimo periodo.		
3.	Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	Tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione. a) Percentili 80% e 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti. a) Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto.	a) 80% = 38 ore 95% = 100 ore b) 90%	a) 80% = 20,8 ore 95% = 29,6 ore b) 94,1%
4.	Tempo di risposta dei servizi tramite operatore	Intervallo di tempo tra la ricezione da parte della rete delle informazioni di indirizzamento complete e l'istante in cui l'operatore umano risponde all'utente per fornire il servizio richiesto. a) tempo medio di risposta alle chiamate entranti b) percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	a) 80 secondi b) 30%	Servizio non fornito
5.	Tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore	Intervallo di tempo tra la ricezione da parte della rete del numero di assistenza completo e l'istante in cui l'operatore umano risponde		



N.	INDICATORI	DEFINIZIONE	OBIETTIVI 2020	RISULTATO ANNUALE 2020 ¹
	[indicatore FACOLTATIVO]	all'utente per fornire il servizio richiesto. a) tempo medio di risposta alle chiamate entranti b) percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi.	a) 70 secondi ² b) 30%	a) 127 secondi b) 0,5%
6.	Fatture contestate	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%
7.	Accuratezza della fatturazione	La percentuale di fatture oggetto di contestazioni riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi al cliente mediante un'altra fattura con rettifica od una nota di credito rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo.	1%	0,97%

² Con riferimento all'indicatore "Tempo di risposta delle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore" (indicatore FACOLTATIVO), in considerazione di un errore materiale nell'indicazione dell'obiettivo, lo stesso va inteso pari ad un tempo medio di 150 secondi.