



Delibera n. 278/04/CSP - Relazione Annuale 2019

Con riferimento all'art. 17, comma 5, della Delibera n. 278/04/CSP recante "Approvazione della direttiva in materia di carte dei servizi e qualità dei servizi di televisione a pagamento ai sensi dell'art. 1, comma 6, lett. b), n. 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249", di seguito vengono forniti i risultati raggiunti nel 2019 da Sky Italia S.r.l. (di seguito anche "Sky"), in merito ai sotto riportati indicatori di qualità, relativamente alla propria offerta televisiva via satellite. Vengono inoltre riportati i risultati raggiunti nel 2019 relativamente alle proprie offerte televisive via IPTV (c.d. Sky IPTV) e via digitale terrestre.

Con riferimento agli indicatori relativi ai "Tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore", "Fatture contestate" e "Accuratezza della fatturazione", sono altresì riportati i risultati raggiunti nel 2019 relativamente all'offerta di Sky erogata tramite IPTV di altri operatori¹.

La presente Relazione verrà pubblicata sul sito di Sky Italia S.r.l.: www.sky.it.

1) Tempo di attivazione del servizio

La rilevazione di tale indicatore è stata effettuata su base censuaria, considerando cioè tutte le richieste di attivazione pervenute nel periodo 1 gennaio 2019 – 31 dicembre 2019.

a) Tempo di attivazione del servizio via satellite.

Nel 2019, conformemente all'obiettivo fissato per lo stesso anno (1 giorno), il tempo di attivazione del servizio è risultato di 1 giorno dalla richiesta di attivazione.

Tale stima è stata effettuata considerando l'installazione già effettuata, se del caso, e la conseguente telefonata al servizio clienti. Non essendo sempre possibile verificare in tempo reale l'avvenuta attivazione del servizio, non è possibile stimare tale dato in termini percentuali.

b) Percentuale degli ordini validi completati entro la data prevista per il servizio via satellite.

Si stima che nel 2019 (rispetto ad un obiettivo corrispondente ad una percentuale del 95%) la percentuale degli ordini validi completati entro la data prevista sia stata pari al 98,7%.

La percentuale è stata calcolata sulla base dei tempi previsti dalle procedure interne di Sky, considerando tanto i tempi dell'installazione quanto quelli dell'attivazione.

a) Tempo di attivazione del servizio Sky IPTV.

Nel 2019, conformemente all'obiettivo fissato per lo stesso anno (1 giorno), il tempo di attivazione del servizio è risultato di 1 giorno dalla richiesta di attivazione.

¹ Si precisa che l'offerta TIM/SKY è cessata il 30 giugno 2020.



Tale stima è stata effettuata considerando l'installazione già effettuata, se del caso, e la conseguente telefonata al servizio clienti. Non essendo sempre possibile verificare in tempo reale l'avvenuta attivazione del servizio, non è possibile stimare tale dato in termini percentuali.

b) Percentuale degli ordini validi completati entro la data prevista per il servizio Sky IPTV.

Si stima che nel 2019 (rispetto ad un obiettivo corrispondente ad una percentuale del 95%) la percentuale degli ordini validi completati entro la data prevista sia stata pari al 99,5%.

La percentuale è stata calcolata sulla base dei tempi previsti dalle procedure interne di Sky, considerando tanto i tempi dell'installazione quanto quelli dell'attivazione.

a) Tempo di attivazione del servizio via digitale terrestre.

Nel 2019, conformemente all'obiettivo fissato per lo stesso anno (2 giorni), il tempo di attivazione del servizio è risultato di 2 giorni dalla richiesta di attivazione.

Tale stima è stata effettuata considerando l'installazione già effettuata, se del caso, e la conseguente telefonata al servizio clienti. Non essendo sempre possibile verificare in tempo reale l'avvenuta attivazione del servizio, non è possibile stimare tale dato in termini percentuali.

b) Percentuale degli ordini validi completati entro la data prevista per il servizio via digitale terrestre.

Si stima che nel 2019 (rispetto ad un obiettivo corrispondente ad una percentuale del 90%) la percentuale degli ordini validi completati entro la data prevista sia stata pari al 99,0%.

La percentuale è stata calcolata sulla base dei tempi previsti dalle procedure interne di Sky, considerando tanto i tempi dell'installazione quanto quelli dell'attivazione.

Obiettivi per l'anno 2020:

Per l'offerta via satellite e Sky IPTV, in considerazione dei risultati ottenuti nel 2020, Sky fissa i seguenti obiettivi per il 2020:

- a) tempo di attivazione del servizio: 1 giorno;
- b) percentuale degli ordini validi completati entro la data prevista: 95%.

Per l'offerta sul digitale terrestre, Sky fissa i seguenti obiettivi per il 2020:

- a) tempo di attivazione del servizio: 2 giorni;
- b) percentuale degli ordini validi completati entro la data prevista: 90%.



2) Tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore

La rilevazione di tale indicatore è stata effettuata su base censuaria, considerando cioè tutte le chiamate al numero del *Call Center* di Sky dedicato all'assistenza, nel periodo 1 gennaio 2019 – 31 dicembre 2019.

Gli obiettivi fissati per l'anno 2019, con riferimento ai propri servizi via satellite, Sky IPTV, via digitale terrestre ed ai servizi erogati tramite IPTV di altri operatori erano i seguenti:

- a) tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 55 secondi;
- b) percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi: 60%.

Nel 2019, con riferimento ai predetti servizi, i risultati ottenuti sono stati i seguenti:

- a) il tempo medio di risposta alle chiamate entranti è stato pari a 47 secondi, e
- b) la percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è stato inferiore a 20 secondi è stata stimata intorno al 68%.

Obiettivi per l'anno 2020

In considerazione dei risultati ottenuti nel 2020, Sky fissa, con riferimento ai propri servizi via satellite, Sky IPTV, via digitale terrestre ed ai servizi erogati tramite IPTV di altri operatori, quali obiettivi per il 2020 i seguenti dati:

- a) tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 70 secondi;
- b) percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi: 55%.

3) Fatture contestate

Tale indicatore è stato calcolato su base censuaria, considerando cioè tutti i reclami ricevuti nel 2019 indipendentemente dalla fondatezza del reclamo, rispetto al numero di fatture emesse nel periodo considerato, con riferimento ai servizi via satellite, Sky IPTV, via digitale terrestre ed ai servizi erogati tramite IPTV di altri operatori.

Nel 2019, la percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato (in forma scritta o con altra forma tracciabile) rispetto al numero di fatture emesse nel periodo considerato, è stata complessivamente pari in media allo 0,46% con riferimento ai predetti servizi.

Obiettivo per l'anno 2020

Rispetto a tale indicatore, Sky fissa quale obiettivo per il 2020 la stessa percentuale dell'1,50% indicata come obiettivo per il 2019, con riferimento ai servizi via satellite, Sky IPTV, via digitale terrestre ed ai servizi erogati tramite IPTV di altri operatori.

4) Accuratezza delle fatturazione



Tale indicatore è stato calcolato su base censuaria, considerando cioè tutte le fatture che riportano una correzione di precedenti fatture, indipendentemente dal periodo a cui si riferisce la fattura errata, emesse nel periodo di osservazione.

Nel 2019 la percentuale di fatture con rettifica di precedenti fatture rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo è stata complessivamente pari in media allo 0,62% con riferimento ai servizi via satellite, Sky IPTV, via digitale terrestre ed ai servizi erogati tramite IPTV di altri operatori.

Rispetto agli obiettivi fissati per il 2019 in percentuale (pari a 0,50% per i servizi via satellite, 0,75% per Sky IPTV, 0,50% per i servizi erogati tramite IPTV di altri operatori e 0,80% per il DTT), le percentuali di fatture con rettifica sono state le seguenti per singola tipologia di offerta:

- a) percentuale di fatture con rettifica per i servizi via satellite 0,62%;
- b) percentuale di fatture con rettifica per i servizi Sky IPTV 0,85%;
- c) percentuale di fatture con rettifica per i servizi tramite IPTV di altro operatore 1,29%;
- d) percentuale di fatture con rettifica per i servizi via digitale terrestre 0,60%.

Obiettivo per l'anno 2020

Come obiettivi per il 2020, Sky indica le seguenti percentuali:

- a) obiettivo per i servizi via satellite 0,70%;
- b) obiettivo per i servizi Sky IPTV 1%;
- c) obiettivo per i servizi erogati tramite IPTV di altro operatore 1%;
- d) obiettivo per i servizi via digitale terrestre 0,80%.

5) Disponibilità del servizio

Con riferimento all'indicatore sub lett. a) "*indisponibilità media del servizio*":

- per i servizi via satellite e Sky IPTV, rispetto all'obiettivo 2019 fissato in una percentuale pari allo 0,2%, l'indisponibilità media del servizio (misurata in ore/anno) è stata pari allo 0,1%;
- per i servizi via digitale terrestre, rispetto all'obiettivo 2019 fissato in una percentuale pari al 10%, l'indisponibilità media del servizio (misurata in ore/anno) ha rispettato l'obiettivo prefissato non eccedendo il 10%.

Sky ha preso in considerazione gli episodi di interruzione di un canale e/o servizio di *pay-per-view* sull'intero territorio, escludendo gli episodi connessi ad eventi atmosferici locali.

Non è stato invece possibile misurare l'indicatore sub b) "*tempo medio tra due indisponibilità del servizio*", in quanto tale indicatore non è calcolabile su una programmazione particolarmente ampia come quella di Sky Italia.

Si stima comunque che gli episodi di radicale interruzione di tutti i canali (anche per pochi secondi, ma con esclusione di eventi atmosferici a carattere locale) siano mediamente intervallati da almeno 12 mesi.



Obiettivo per l'anno 2020

In considerazione dei risultati ottenuti nel 2020, rispetto a tale indicatore, Sky fissa quale obiettivo per il 2020 la stessa percentuale dello 0,2% indicata lo scorso anno per i servizi via satellite e Sky IPTV.

Per l'offerta sul digitale terrestre, Sky conferma quale obiettivo per il 2020 il 10%.