



Delibera n. 278/04/CSP - Relazione Annuale 2020

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 2020 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 2020 relativamente alle proprie offerte televisive "Sky Q senza parabola" 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 2020 relativamente all'offerta di Sky erogata tramite IP 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 2020 – 31 dicembre 2020.

a) Tempo di attivazione del servizio via satellite.

Nel 2020, 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 2020 (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%.

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 Q senza parabola.

Nel 2020, 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.

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



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

Si stima che nel 2020 (rispetto ad un obiettivo corrispondente ad una percentuale del 95%) la percentuale degli ordini validi completati entro la data prevista sia stata pari al 99,2%.

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 2020, 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 2020 (rispetto ad un obiettivo corrispondente ad una percentuale del 90%) la percentuale degli ordini validi completati entro la data prevista sia stata pari al 97%.

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 2021:

Per le offerte via satellite e Sky Q senza parabola, in considerazione dei risultati ottenuti nel 2020, Sky fissa i seguenti obiettivi per il 2021:

- 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 2021:

- 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 2020 – 31 dicembre 2020.

Gli obiettivi fissati per l'anno 2020, con riferimento ai propri servizi via satellite, Sky Q senza parabola, via digitale terrestre ed ai servizi erogati tramite IP di altri operatori erano i seguenti:



- 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%.

Nel 2020, 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 97 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 50%.

Obiettivi per l'anno 2021

In considerazione dei risultati ottenuti nel 2020, Sky fissa, con riferimento ai propri servizi via satellite, Sky Q senza parabola e via digitale terrestre, quali obiettivi per il 2021 i seguenti dati:

- a) tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 90 secondi;
- b) percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi: 50%.

3) Fatture contestate

Tale indicatore è stato calcolato su base censuaria, considerando cioè tutti i reclami ricevuti nel 2020 indipendentemente dalla fondatezza del reclamo, rispetto al numero di fatture emesse nel periodo considerato, con riferimento ai servizi via satellite, Sky Q senza parabola, via digitale terrestre ed ai servizi erogati tramite IP di altri operatori².

Nel 2020, 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 0,24% con riferimento ai predetti servizi.

Obiettivo per l'anno 2021

Rispetto a tale indicatore, Sky fissa quale obiettivo per il 2021 la stessa percentuale dell'1,50 indicata come obiettivo per il 2020, con riferimento ai servizi via satellite, Sky Q senza parabola e via digitale terrestre.

4) Accuratezza della 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.

² Si veda al riguardo la precisazione alla nota 1.



Nel 2020 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 0,4% con riferimento ai servizi via satellite, Sky Q senza parabola, via digitale terrestre ed ai servizi erogati tramite IP di altri operatori³.

Rispetto agli obiettivi fissati per il 2020 in percentuale (pari a 0,70% per i servizi via satellite, 1% per Sky Q senza parabola, 1% per i servizi erogati tramite IP 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 0,40%;
- b) percentuale di fatture con rettifica per i servizi Sky Q senza parabola 0,50%;
- c) percentuale di fatture con rettifica per i servizi tramite IP di altro operatore 0,70%;
- d) percentuale di fatture con rettifica per i servizi via digitale terrestre 0,70%.

Obiettivo per l'anno 2021

Come obiettivi per il 2021, Sky indica le seguenti percentuali:

- a) obiettivo per i servizi via satellite 0,70%;
- b) obiettivo per i servizi Sky Q senza parabola 1%;
- c) obiettivo per i servizi via digitale terrestre 1%.

5) Disponibilità del servizio

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

- per i servizi via satellite e Sky Q senza parabola, rispetto all'obiettivo 2020 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 2020 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.

³ Si veda al riguardo la precisazione alla nota 1.



Obiettivo per l'anno 2021

In considerazione dei risultati ottenuti nel 2020, rispetto a tale indicatore, Sky fissa quale obiettivo per il 2021 la stessa percentuale dello 0,2 % indicata lo scorso anno per i servizi via satellite e Sky Q senza parabola.

Per l'offerta sul digitale terrestre, Sky conferma quale obiettivo per il 2021 il 10%.