



Delibera n. 131/06/CSP - Relazione Annuale 2023 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 2023 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 è pubblicata sul sito di Sky <https://www.sky.it/info/qualita-servizi-sky-wifi>

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 2023.

| N. | INDICATORI | DEFINIZIONE E MISURE | OBIETTIVI 2023 | RISULTATO ANNUALE 2023 |
|----|--|--|---|--|
| 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%: 30 giorni 99%: 61 giorni</p> <p>b) 99%</p> <p>c) 13 giorni</p> |
| 2. | Tasso di malfunzionamento per linea | <p>Rapporto tra il numero delle segnalazioni fatte dagli utenti relative a malfunzionamenti effettivi durante il periodo di osservazione e</p> | 20% | 16.94% (in caso di servizio realizzato con strutture proprie o Unbundling) 4,16% (in caso di servizio realizzato utilizzando servizi wholesale) |



| N. | INDICATORI | DEFINIZIONE E MISURE | OBIETTIVI 2023 | RISULTATO ANNUALE 2023 |
|----|--|--|---|--|
| | | il numero medio di linee di accesso a larga banda, rilevate su base mensile, nel medesimo periodo. | | |
| 3. | Tempo di riparazione dei malfunzionamenti | <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% = 15,29 ore 95% = 45,90 ore</p> <p>b) 93,52%</p> <p>c) 13,12 ore</p> <p>(in caso di servizio realizzato con strutture proprie o Unbundling)</p> <p>a) 80% = 0,39 ore 95% = 1 ora</p> <p>b) 99,06%</p> <p>c) 4,41 ore</p> <p>(in caso di servizio realizzato utilizzando servizi wholesale)</p> |
| 4. | Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore | <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>2) tempo di risposta dell'operatore umano dopo la selezione da</p> | <p>a) 60 secondi</p> | <p>a) 46,8 secondi</p> |



| N. | INDICATORI | DEFINIZIONE E MISURE | OBIETTIVI 2023 | RISULTATO ANNUALE 2023 |
|----|-------------------------------------|---|---|---|
| | | <p>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) 45%</p> | <p>a) 69 Secondi</p> <p>b) 48%</p> |
| 5. | Addebiti contestati | <p>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.</p> | 1,8% | 0,04% |
| 7. | Ritardo di trasmissione dati | <p>Il tempo necessario per trasmettere un pacchetto ICMP Echo Request/ Reply (PING).</p> <p>a) Ritardo massimo</p> <p>b) Valore medio del ritardo di trasmissione dati</p> <p>c) Deviazione standard del ritardo di trasmissione dati</p> | <p>FTTH/FTTC</p> <p>a) 50 ms</p> <p>b) NA</p> <p>c) NA</p> | <p>FTTH</p> <p>a) 14,5 ms</p> <p>b) 11,6 ms</p> <p>c) 2,5 ms</p> <p>FTTC 200</p> <p>a) 22,7 ms</p> <p>b) 16,1 ms</p> <p>c) 5,9 ms</p> |



| N. | INDICATORI | DEFINIZIONE E MISURE | OBIETTIVI 2023 | RISULTATO ANNUALE 2023 |
|----|---------------------------------------|--|----------------|--|
| | | | | <p style="text-align: center;">FTTC 100</p> <p>a) 19,1 ms b) 13 ms c) 5,9 ms</p> |
| 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% | <p style="text-align: center;">FTTH/FTTC 200/FTTC 100</p> <p style="text-align: center;">0%</p> |

Con riferimento alla **Velocità di trasmissione dati** (punto 6 della Carta dei Servizi) 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, di seguito si riportano i dati su scala nazionale misurati nel corso dell'anno 2023 per i servizi in tecnologia FTTH – Fibra100% (come da Carta dei Servizi con, in Download, velocità massima 1000 Mbit/s, velocità minima 200 Mbit/s e, in Upload, velocità massima 300 Mbit/s e velocità minima 25 Mbit/s) e in tecnologia FTTC – Super Internet (come da Carta dei Servizi con, in Download, velocità massima 200 Mbit/s per profilo 200 e 100 Mbit/s per profilo 100, velocità minima 20 Mbit/s e, in Upload, velocità massima nominale 20 Mbit/s e velocità minima 2 Mbit/s). I dati regionali sono disponibili alla pagina <https://www.sky.it/info/qualita-servizi-sky-wifi>.

Offerte FTTH (Fibra100%)

| | | | | |
|-------------------------------|----------------|--|--------|-------|
| Velocità di trasmissione dati | a) downloading | Percentile 95° della velocità di trasmissione | Mbit/s | 984.4 |
| | | Percentile 5° della velocità di trasmissione | Mbit/s | 967 |
| | | Media della velocità di trasmissione | Mbit/s | 976 |
| | | Deviazione standard della velocità di trasmissione | Mbit/s | 35,7 |
| | b) uploading | Percentile 95° della velocità di trasmissione | Mbit/s | 306,8 |
| | | Percentile 5° della velocità di trasmissione | Mbit/s | 161.8 |



| | | | | |
|--|--|--|--------|-------|
| | | Media della velocità di trasmissione | Mbit/s | 259.7 |
| | | Deviazione standard della velocità di trasmissione | Mbit/s | 51.3 |

Offerte FTTC200 (Super Internet 200)

| | | | | |
|-----------------------------------|----------------|--|--------|-------|
| Velocità di trasmissione dati (2) | a) downloading | Percentile 95° della velocità di trasmissione | Mbit/s | 197.9 |
| | | Percentile 5° della velocità di trasmissione | Mbit/s | 81.1 |
| | | Media della velocità di trasmissione | Mbit/s | 137 |
| | | Deviazione standard della velocità di trasmissione | Mbit/s | 39.1 |
| | b) uploading | Percentile 95° della velocità di trasmissione | Mbit/s | 23.9 |
| | | Percentile 5° della velocità di trasmissione | Mbit/s | 20.6 |
| | | Media della velocità di trasmissione | Mbit/s | 21.9 |
| | | Deviazione standard della velocità di trasmissione | Mbit/s | 1.2 |

Offerte FTTC100 (Super Internet 100)

| | | | | |
|-------------------------------|----------------|--|--------|------|
| Velocità di trasmissione dati | a) downloading | Percentile 95° della velocità di trasmissione | Mbit/s | 98.4 |
| | | Percentile 5° della velocità di trasmissione | Mbit/s | 31.6 |
| | | Media della velocità di trasmissione | Mbit/s | 70.3 |
| | | Deviazione standard della velocità di trasmissione | Mbit/s | 22.1 |
| | b) uploading | Percentile 95° della velocità di trasmissione | Mbit/s | 22.2 |
| | | Percentile 5° della velocità di trasmissione | Mbit/s | 7.2 |



| | | | | |
|--|--|--|--------|------|
| | | Media della velocità di trasmissione | Mbit/s | 16.1 |
| | | Deviazione standard della velocità di trasmissione | Mbit/s | 9.1 |