



Delibera n. 156/23/CONS

Relazione Annuale 2024 sugli indicatori di qualità dei servizi di comunicazione fissa

Con riferimento agli artt. 10 comma 1 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 6 comma 1 dell'Allegato A alla Delibera n. 156/23/CONS recante "Regolamento in materia di qualità e carte dei servizi di comunicazione da postazione fissa", di seguito vengono forniti i risultati raggiunti nel 2024 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 2024.

N.	INDICATORI	DEFINIZIONE E MISURE	OBIETTIVI 2024	RISULTATO ANNUALE 2024
1.	Reclamo sugli addebiti (All. 2 Delibera AGCOM 156/23/CONS)	La percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato (in forma scritta o in altra forma tracciabile riconosciuta da Sky e indicata nella presente Carta dei Servizi) rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo.	1,8%	0,06 %
		Percentuale di fatture uniche per servizi di telefonia fissa e mobili post-pagati rispetto al totale delle fatture emesse		n.a.
2.	Accuratezza della fatturazione (All. 3 Delibera AGCOM 156/23/CONS)	La percentuale di fatture oggetto di contestazioni riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi al cliente mediante un'altra fattura con rettifica o una nota di credito rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo.	1%	0,02 %



N.	INDICATORI	DEFINIZIONE E MISURE	OBIETTIVI 2024	RISULTATO ANNUALE 2024
3.	Tempo di attivazione del servizio (All. 4 Delibera AGCOM 156/23/CONS)	<p>Il tempo misurato in giorni solari che intercorre tra il giorno in cui è stato ricevuto l'ordine valido, come previsto dal contratto, e il giorno in cui tutti i servizi richiesti sono realmente disponibili per l'uso da parte del richiedente.</p> <p>a) tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione; b) percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione; c) percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione; d) percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile; e) percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto.</p>	<p>a) 25 giorni b) 55 giorni c) 90 giorni d) 72% e) 95%</p>	<p>I) ORDINI PER L'EVASIONE DEI QUALI NON SONO NECESSARI INTERVENTI TECNICI SUL CAMPO</p> <p>a) 14 giorni b) 23 giorni c) 38 giorni d) 97% e) 100%</p> <p>II) ORDINI PER L'EVASIONE DEI QUALI SONO NECESSARI INTERVENTI TECNICI SUL CAMPO, OVVERO ESPLETABILI ESCLUSIVAMENTE MEDIANTE ATTIVITÀ SVOLTE IN CENTRALE O DA REMOTO</p> <p>a) 9 giorni b) 23 giorni c) 42 giorni d) 87% e) 99%</p>
4.	Tasso di malfunzionamento (All. 5 Delibera AGCOM 156/23/CONS)	Rapporto tra il numero delle segnalazioni fatte dagli utenti relative a malfunzionamenti effettivi durante il periodo di osservazione e il	20%	9,49%



N.	INDICATORI	DEFINIZIONE E MISURE	OBIETTIVI 2024	RISULTATO ANNUALE 2024
		numero medio di linee di accesso attive, rilevate su base mensile, nel medesimo periodo.		
5.	Tempo di riparazione dei malfunzionamenti (All. 6 Delibera AGCOM 156/23/CONS)	Tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione. a) tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti; b) percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti; c) percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti; d) percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto. Il tempo massimo contrattualmente previsto per la riparazione dei malfunzionamenti è 38 ore.	a) 25 ore b) 38 ore c) 100 ore d) 90%	I) SERVIZI FORNITI CON PROPRIE INFRASTRUTTURE a) 14,92 ore b) 17,24 ore c) 54,87 ore d) 91,97% II) SERVIZI FORNITI MEDIANTE UTILIZZO DI SERVIZI DI RETE WHOLESALE DI ALTRO OPERATORE a) 9,97 ore b) 0,8 ore c) 7,14 ore d) 98,86%