



**Delibera n. 254/04/CSP - Relazione Annuale 2023 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 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	OBIETTIVI 2023	RISULTATO ANNUALE 2023
1.	<b>Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale</b>	<p>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.</p> <p>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).</p>	<p>a) 95%= 55 giorni 99% = 90 giorni b) 95%</p>	<p>a) 95%: 30 giorni 99%: 61 giorni b) 99%</p>
2.	<b>Tasso di malfunzionamento per linea</b>	<p>Rapporto tra il numero delle segnalazioni fatte dagli utenti relative a malfunzionamenti effettivi durante il periodo di osservazione e il numero</p>	20%	0,39%



N.	INDICATORI	DEFINIZIONE	OBIETTIVI 2023	RISULTATO ANNUALE 2023
		medio di linee di accesso attive, rilevate su base mensile, nel medesimo periodo.		
3.	<b>Tempo di riparazione dei malfunzionamenti</b>	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% = 1 ora 95% = 74,70 ore  b) 91,62%
4.	<b>Tempo di risposta dei servizi tramite operatore</b>	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	<b>Servizio non fornito</b>	<b>Servizio non fornito</b>
5.	<b>Fatture contestate</b>	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%	0,04%



N.	INDICATORI	DEFINIZIONE	OBIETTIVI 2023	RISULTATO ANNUALE 2023
6.	<b>Accuratezza della fatturazione</b>	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%	0,02%