

QUALITÀ DEI SERVIZI DI ACCESSO AD INTERNET DA POSTAZIONE FISSA Relazione sugli indicatori di qualità dei servizi di accesso ad Internet da postazione fissa forniti da PostePay Relazione annuale 2024

Con riferimento agli indicatori di qualità dei servizi di accesso ad internet da postazione fissa forniti da PostePay, in base a quanto stabilito dall'art. 10 della delibera 179/03/CSP e ss.mm.ii nonché dalle Delibere n. 131/06 CSP, 244/08/ CSP, nonché da ultimo dalla Delibera n. 156/23/CSP, il presente documento riporta i risultati rilevati nell'anno 2024.

Per ogni indicatore sono indicati i seguenti dati:

- 1) la definizione dell'indicatore;
- 2) le misure effettuate;
- 3) gli obiettivi per il 2024 fissati;
- 4) i consuntivi relativi all'intero anno 2024;
- 5) i periodi di rilevazione.

RECLAMI SUGLI ADDEBITI (Allegato 2 – Delibera 156/23/CONS)

Indicatore	Misura	Obiettivo 2024	Consuntivo 2024
Reclami sugli addebiti	Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo	3%	0,025%
	Percentuale di fatture uniche per servizi di telefonia fissi e mobili post-pagati rispetto al totale delle fatture emesse	3%	

Definizione misura del servizio:

- 1) la percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato nel periodo di rilevazione considerato rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo;
- 2) Percentuale di fatture uniche per servizi di telefonia fissi e mobili post-pagati rispetto al totale delle fatture emesse.

Note

- 1) sono inclusi nella misurazione i reclami scritti (lettera, fax, e-mail).

Periodi di rilevazione Annuale: dal 1° gennaio al 31 dicembre

ACCURATEZZA DELLA FATTURAZIONE (Allegato 3 – Delibera 156/23/CONS)

Indicatore	Misura	Obiettivo 2024	Consuntivo 2024
Accuratezza della fatturazione	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	3%	0,45%

Definizione: 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.

Note: sono incluse nella misurazione tutte le rettifiche di fatturazione effettuate a seguito del riscontro di reclami fondati

Periodo di rilevazione Annuale: dal 1° gennaio al 31 dicembre

TEMPO DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO – Rapporto B (Allegato 4 – Delibera 156/23/CONS)

Indicatore	Misura	Obiettivo 2024	Consuntivo 2024
Tempo di attivazione del servizio Rapporto b): ordini per l'evasione dei quali sono necessari interventi tecnici sul campo, ovvero espletabili esclusivamente mediante attività svolte in centrale o da remoto	Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	25	22,17
	Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	35	19,0
	Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	80	20,9
	Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile	95%	96,5%
	Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	96%	98%
	Numero dei contratti completati		

Definizione: 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.

Unità di misura: giorni solari
valore percentuale

Note

Le misure inerenti al “Percentile 95% del tempo di fornitura” è il tempo massimo entro il quale sono effettuate le forniture del 95% delle richieste. Ovvero, il 95% delle forniture sono eseguite con un tempo non superiore al “percentile 95%”, mentre il rimanente 5% delle forniture sono eseguite con un tempo superiore al percentile 95%.

Periodo di rilevazione:

1° semestre: dal 1° gennaio al 30 giugno;
2° semestre: dal 1° luglio al 31 dicembre;
Annuale: dal 1° gennaio al 31 dicembre

TASSO DI MALFUNZIONAMENTO – (Allegato 5 – Delibera 156/23/CONS)

Indicatore	Misura	Obiettivo 2024	Consuntivo 2024
Tasso di malfunzionamento	Rapporto tra il numero di segnalazioni di malfunzionamenti, corrispondenti a disservizio o degrado, relativi al servizio voce e/o all'accesso >Internet, e il numero medio di linee d'accesso	20%	15,0%

Definizione: rapporto tra il numero delle segnalazioni fatte dagli utenti relative a malfunzionamenti effettivi durante il periodo di osservazione e il numero medio di linee di accesso attive, rilevate su base mensile, nel medesimo periodo.

Unità di misura: valore percentuale

Periodo di rilevazione:

1° semestre: dal 1° gennaio al 30 giugno;
2° semestre: dal 1° luglio al 31 dicembre;
Annuale: dal 1° gennaio al 31 dicembre