

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 2025

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 le Delibere n. 156/23/CSP e 255/24/CONS il presente documento riporta i risultati rilevati nell'anno 2025.

Per ogni indicatore sono indicati i seguenti dati:

- 1) le misure effettuate;
- 2) gli obiettivi per il 2025 fissati;
- 3) i consuntivi relativi all'intero anno 2025;
- 4) la definizione dell'indicatore;
- 5) i periodi di rilevazione.

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

Indicatore	Misura	Obiettivo 2025	Consuntivo 2025
Reclami sugli addebiti	Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo	3,0%	0,05%
	Percentuale di fatture uniche per servizi di telefonia fissi e mobili post-pagati rispetto al totale delle fatture emesse	NA	NA

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 2025	Consuntivo 2025
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%	0,38%

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

Indicatore	Misura	Obiettivo 2025	Consuntivo 2025
Tempo di attivazione del servizio Rapporto b): ordini per l'evazione 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 Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto Numero dei contratti completati	96%	97%

Definizione: tempo che intercorre tra la registrazione dell'ordine valido da parte dell'operatore e la reale disponibilità del servizio 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 2025	Consuntivo 2025
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%	12,9%

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

1° semestre 2025 – Delibera 79/09/CSP				
Denominazione indicatore	Misura	Unità di misura	Obiettivi	Consuntivo
1 - tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta di parlare con un addetto, allo scopo di presentare un reclamo, 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 la scelta di parlare con un addetto per presentare un reclamo	media, pesata rispetto alla permanenza di ciascun IVR nel semestre, dei tempi minimi di accesso nell'IVR alla scelta "operatore umano" per presentare un reclamo	Secondi	90	54
2 - tempo di risposta dell'addetto dopo la selezione da parte dell'utente della relativa scelta, ossia intervallo di tempo tra il momento in cui viene selezionata dall'utente chiamante la scelta "addetto" all'interno del sistema interattivo di risposta (IVR) di assistenza e l'istante in cui l'addetto risponde all'utente per fornire il servizio richiesto	a) tempo medio di risposta alle chiamate entranti	Secondi	70	26
	b) percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi	%	50,0%	72,7%
3 - percentuale di reclami che vengono risolti senza che l'utente abbia la necessità di effettuare, sullo stesso reclamo, ulteriori chiamate al numero di assistenza	Percentuale	%	95,0%	98,45%

2° semestre 2025 (8 Agosto – 31 Dicembre) – Delibera 255/24/CONS			
Denominazione indicatore	Misura	Unità di misura	Valore rilevato
Tempo medio di risposta dell'operatore	Intervallo di tempo	Secondi	103
Tasso di chiamate verso operatore servite entro 20"	Percentuale	%	68,9%

2° semestre 2025 (8 agosto – 31 dicembre) – Delibera 255/24/CONS Canale Telefonico

Tempo di risoluzione dei reclami	Tempo entro il quale l'80% dei reclami viene risolto	Ore	2
	Tempo entro il quale il 90% dei reclami viene risolto	Ore	10,8
	Percentuale di reclami risolti entro i termini previsti	Percentuale di reclami risolti entro i termini previsti	97,8%

2° semestre 2025 (8 agosto – 31 dicembre) – Delibera 255/24/CONS Canale digitale

Tempo di risoluzione dei reclami	Tempo entro il quale l'80% dei reclami viene risolto	Ore	0
	Tempo entro il quale il 90% dei reclami viene risolto	Ore	0
	Percentuale di reclami risolti entro i termini previsti	%	100%

2° semestre 2025 (8 agosto – 31 dicembre) – Delibera 255/24/CONS Canale mail/pec

Tempo di risoluzione dei reclami	Tempo entro il quale l'80% dei reclami viene risolto	Ore	1,7
	Tempo entro il quale il 90% dei reclami viene risolto	Ore	11
	Percentuale di reclami risolti entro i termini previsti	%	97,5%