

RELAZIONE SUGLI OBIETTIVI E I PARAMETRI DI QUALITÀ PREVISTI PER L'ANNO 2021

In ottemperanza a quanto previsto dalle delibere dell'AGCOM in materia di qualità dei servizi di telecomunicazioni in riferimento all'anno 2019 Sirius Technology s.r.l. pubblica gli obiettivi prefissati per l'anno 2021 per i servizi di telefonia fissa (Delibera 254/04/CSP e successive) e per i servizi di accesso a internet da postazione fissa (Delibera 131/06/CSP e successive).

PREMESSA

Sirius nell'erogazione dei propri servizi internet si avvale della fornitura dell'accesso finale da parte di altri operatori autorizzati in regime Wholesale e per mezzo di infrastruttura, e della fornitura dell'accesso finale da parte di altri operatori autorizzati in regime Wholesale per i servizi di telefonia fissa.

TELEFONIA FISSA

Indicatore	Descrizione indicatore	Obiettivo prefissato
Tempo di fornitura del collegamento iniziale	Tempo che intercorre tra il giorno della ricezione e validazione ordine ed il giorno in cui viene effettivamente attivato il servizio espresso in giorni solari Percentile 95° Percentile 99° Percentuale degli ordini completati entro la data stabilita con il cliente finale	 15gg 25gg 90%
Tasso di malfunzionamento	Rapporto tra il numero di segnalazioni di guasto e/o malfunzionamento effettivo e il numero delle linee attive	1%
Tempi di riparazione dei malfunzionamenti	Tempo che intercorre tra il giorno dell'effettiva segnalazione di malfunzionamento e la data di riparazione Percentile 80° Percentile 95° Percentuale delle riparazioni effettuate entro i termini contrattuali previsti	 48 ore 72 ore 95%
Fatture contestate	Rapporto tra il numero di reclami ricevuti secondo le modalità previste e il numero di fatture emesse relative ai servizi di telefonia fissa	Inferiore all'1%
Accuratezza della fatturazione	Rapporto tra il numero delle fatture effettivamente riconosciute come errate che generano una nota di credito o uno storno sulla successiva fattura e il numero di fatture emesse relative ai servizi di telefonia fissa	Inferiore all'1%

SERVIZI INTERNET DA POSTAZIONE FISSA

Indicatore	Descrizione indicatore	Obiettivo prefissato
Tempo di fornitura del collegamento iniziale	<p>Tempo che intercorre tra il giorno della ricezione e validazione ordine ed il giorno in cui viene effettivamente attivato il servizio espresso in giorni solari</p> <p>Percentile 95° Percentile 99°</p> <p>Percentuale degli ordini completati entro la data stabilita con il cliente finale</p>	<p>20gg 30gg</p> <p>95%</p>
Tasso di malfunzionamento	Rapporto tra il numero di segnalazioni di guasto e/o malfunzionamento effettivo e il numero delle linee attive	0,7%
Tempi di riparazione dei malfunzionamenti	<p>Tempo che intercorre tra il giorno dell'effettiva segnalazione di malfunzionamento e la data di riparazione</p> <p>Percentile 80° Percentile 95°</p> <p>Percentuale delle riparazioni effettuate entro i termini contrattuali previsti</p>	<p>48 ore 72 ore</p> <p>95%</p>
Fatture contestate	Rapporto tra il numero di reclami ricevuti secondo le modalità previste e il numero di fatture emesse relative ai servizi internet da postazione fissa	Inferiore all'1%
Accuratezza della fatturazione	Rapporto tra il numero delle fatture effettivamente riconosciute come errate che generano una nota di credito o uno storno sulla successiva fattura e il numero di fatture emesse relative ai servizi internet da postazione fissa	Inferiore all'1%