

RELAZIONE SUGLI OBIETTIVI E I PARAMETRI DI QUALITÀ RILEVATI PER L'ANNO 2020

In ottemperanza a quanto previsto dalle delibere dell'AGCOM in materia di qualità dei servizi di telecomunicazioni in riferimento all'anno 2020 Sirius Technology s.r.l. pubblica la relazione relativa agli standard ottenuti.

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.

SERVIZI INTERNET

1.1 Tempi di fornitura del collegamento iniziale

Tale indicatore evidenzia le tempistiche misurate in giorni solari che intercorrono tra il giorno in cui viene preso in carico e viene accettato l'ordine da parte del servizio di ricezione ordini (Provisioning) ed il giorno in cui il servizio è reso disponibile al cliente finale.

Servizio diretto con infrastruttura propria:

Obiettivi:

- Percentile 95° del tempo di fornitura: 20 giorni solari
- Percentile 99° del tempo di fornitura: 30 giorni solari

Risultato:

- Percentile 95° del tempo di fornitura: 9 giorni solari
- Percentile 99° del tempo di fornitura: 18 giorni solari

Servizio diretto con infrastruttura di altri operatori:

Obiettivi:

- Percentile 95° del tempo di fornitura: 20 giorni solari
- Percentile 99° del tempo di fornitura: 30 giorni solari

Risultato:

- Percentile 95° del tempo di fornitura: 12 giorni solari
- Percentile 99° del tempo di fornitura: 18 giorni solari

1.2 Tasso di malfunzionamento

L'indicatore misura il rapporto tra il numero di segnalazioni fatte dai clienti relative al malfunzionamento di rete e il numero delle linee attive sulla tipologia di servizio erogato (Servizio diretto con propria infrastruttura oppure servizio diretto con strutture di altri operatori)

Servizi diretti con infrastruttura propria:

Obiettivo: 0,7%

Risultato: 0,50%



Servizi diretti con infrastruttura di altri operatori:

Obiettivo: 0,7%

Risultato: 0,7%

1.3 Tempi di riparazione dei guasti e/o malfunzionamenti relativi alla linea: con tale indicatore viene misurato il tempo intercorso tra la segnalazione e la conseguente apertura del guasto e la relativa riparazione.

Servizio diretto con infrastruttura propria:

Obiettivi:

- Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 48 ore solari
- Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 72 ore solari

Risultati:

- Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 10 ore solari
- Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 13 ore solari

Servizio diretto con infrastruttura di altri operatori:

Obiettivi:

- Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 48 ore solari
- Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 72 ore solari

Risultati:

- Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 10 ore solari
- Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 16 ore solari

Percentuale dei casi in cui i tempi di riparazione sono stati inferiori al tempo massimo previsto (72 ore solari) è pari al 98%.

1.4 Tempi di risposta dei servizi tramite operatore, ovvero l'intervallo di tempo che intercorre tra la selezione di indirizzamento mediante il risponditore automatico del servizio di assistenza e l'effettiva risposta dell'operatore

Obiettivi:

Tempo medio di risposta alle chiamate in ingresso: 30 secondi

Percentuale delle chiamate in ingresso in cui il tempo di risposta è inferiore ai 20 secondi: 90%

Risultati:

Tempo medio di risposta alle chiamate in ingresso: 18 secondi

Percentuale delle chiamate in ingresso in cui il tempo di risposta è inferiore ai 20 secondi: 95%

1.5 Fatture contestate, con tale indicatore viene misurata la percentuale delle fatture per cui l'utente ha reclamato tramite il servizio di assistenza amministrativa telefonica e/o via email, pec o posta raccomandata rispetto alle fatture emesse.

Obiettivo fatture contestate: 1%

Risultato: 1%



1.6 Accuratezza della fatturazione, con tale indicatore viene misurata la percentuale di fatture contestate che hanno generato un riaccredito degli importi o una nota di credito rapportata al numero di fatture emesse nello stesso periodo di rilevamento.

Obiettivo: 1%

Risultato: 0,4%

SERVIZI DI TELEFONIA FISSA

2.1 Tempi di fornitura del collegamento iniziale

Tale indicatore evidenzia le tempistiche misurate in giorni solari che intercorrono tra il giorno in cui viene preso in carico e viene accettato l'ordine da parte del servizio di ricezione ordini (Provisioning) ed il giorno in cui il servizio è reso disponibile al cliente finale.

Servizio diretto con infrastruttura propria:

Obiettivi:

- Percentile 95° del tempo di fornitura: 15 giorni solari
- Percentile 99° del tempo di fornitura: 25 giorni solari

Risultato:

- Percentile 95° del tempo di fornitura: 6 giorni solari
- Percentile 99° del tempo di fornitura: 12 giorni solari

Servizio diretto con infrastruttura di altri operatori:

Obiettivi:

- Percentile 95° del tempo di fornitura: 15 giorni solari
- Percentile 99° del tempo di fornitura: 25 giorni solari

Risultato:

- Percentile 95° del tempo di fornitura: 8 giorni solari
- Percentile 99° del tempo di fornitura: 12 giorni solari

2.2 Tasso di malfunzionamento

L'indicatore misura il rapporto tra il numero di segnalazioni fatte dai clienti relative al malfunzionamento di rete e il numero delle linee attive sulla tipologia di servizio erogato (Servizio diretto con propria infrastruttura oppure servizio diretto con strutture di altri operatori)

Servizi diretti con infrastruttura propria:

Obiettivo: 1%

Risultato: 0,5%

Servizi diretti con infrastruttura di altri operatori:

Obiettivo: 1%

Risultato: 0,5%

2.3 Tempi di riparazione dei guasti e/o malfunzionamenti relativi alla linea: con tale indicatore viene misurato il tempo intercorso tra la segnalazione e la conseguente apertura del guasto e la relativa riparazione.

Servizio diretto con infrastruttura propria:

Obiettivi:

- Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 48 ore solari
- Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 72 ore solari

Risultati:

- Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 6 ore solari
- Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 10 ore solari

Percentuale dei casi in cui i tempi di riparazione sono stati inferiori al tempo massimo previsto (72 ore solari) è pari al 95%

Servizio diretto con infrastruttura di altri operatori:

Obiettivi:

- Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 48 ore solari
- Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 72 ore solari

Risultati:

- Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 8 ore solari
- Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 16 ore solari

Percentuale dei casi in cui i tempi di riparazione sono stati inferiori al tempo massimo previsto (72 ore solari) è pari al 95%.

2.4 Tempi di risposta dei servizi tramite operatore, ovvero l'intervallo di tempo che intercorre tra la selezione di indirizzamento mediante il risponditore automatico del servizio di assistenza e l'effettiva risposta dell'operatore

Obiettivi:

Tempo medio di risposta alle chiamate in ingresso: 30 secondi

Percentuale delle chiamate in ingresso in cui il tempo di risposta è inferiore ai 20 secondi: 70%

Risultati:

Tempo medio di risposta alle chiamate in ingresso: 15 secondi

Percentuale delle chiamate in ingresso in cui il tempo di risposta è inferiore ai 20 secondi: 95%

2.5 Fatture contestate, con tale indicatore viene misurata la percentuale delle fatture per cui l'utente ha reclamato tramite il servizio di assistenza amministrativa telefonica e/o via email, pec o posta raccomandata rispetto alle fatture emesse.

Obiettivo fatture contestate: 1%

Risultato: 0,5%



2.6 Accuratezza della fatturazione, con tale indicatore viene misurata la percentuale di fatture contestate che hanno generato un riaccredito degli importi o una nota di credito rapportata al numero di fatture emesse nello stesso periodo di rilevamento

Obiettivo: 1%

Risultato: 1%

SERVIZIO DI ASSISTENZA TECNICA E AMMINISTRATIVA TELEFONICA

Il servizio telefonico di supporto tecnico e amministrativo viene fornito direttamente dalla struttura interna e non si avvale di un servizio di call center di primo livello. I tempi medi di risposta da parte di un operatore sono pari a 20 secondi.

La percentuale media delle chiamate con risposta inferiore a 20 secondi è dell'95% dei casi.