



## RELAZIONE SUGLI OBIETTIVI E I PARAMETRI DI QUALITA' 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 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 riaccrédito 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.