

Relazione sui risultati degli indicatori di qualità dei servizi di comunicazione da postazione fissa

Anno di riferimento: 2024

Redatta ai sensi dell'art. 6, comma 1, lett. b) della Delibera AGCOM n. 156/23/CONS.

1. Premessa

La presente relazione illustra i risultati conseguiti da Sirius Technology S.r.l. con riferimento agli indicatori di qualità previsti dalla Delibera AGCOM n. 156/23/CONS. I risultati sono confrontati con gli obiettivi di qualità pubblicati per l'anno 2024.

2. Risultati degli indicatori

Indicatore	Obiettivo 2024	Risultato 2024
Reclami sugli addebiti	$\leq 1,00\%$	1,00%
Accuratezza della fatturazione	$\leq 1,00\%$	1,00%
Tempo attivazione Rapporto a - tempo medio	30 giorni	17,13 giorni
Tempo attivazione Rapporto a - 95° percentile	20 giorni	23 giorni
Tempo attivazione Rapporto a - 99° percentile	30 giorni	23 giorni
Ordini Rapporto a entro data concordata	95%	100,00%
Ordini Rapporto a entro termine contrattuale	90%	100,00%
Tempo attivazione Rapporto b - tempo medio	30 giorni	26,05 giorni
Tempo attivazione Rapporto b - 95° percentile	20 giorni	106 giorni
Tempo attivazione Rapporto b - 99° percentile	30 giorni	124,36 giorni
Ordini Rapporto b entro data concordata	95%	75,85%
Ordini Rapporto b entro termine contrattuale	90%	75,85%
Tasso di malfunzionamento	$\leq 4,00\%$	3,00%
Tempo medio di riparazione	60 ore	12 ore

80° percentile riparazione	48 ore	8 ore
95° percentile riparazione	72 ore	16 ore
Riparazioni entro termine	95%	98,00%

3. Osservazioni

Per gli indicatori relativi al tempo di attivazione degli ordini che richiedono interventi tecnici sul campo (Rapporto b) sono stati rilevati leggeri scostamenti rispetto agli obiettivi prefissati. Tali risultati sono attribuibili alla complessità di specifiche attivazioni, alla necessità di eseguire lavori civili e infrastrutturali, nonché alla dipendenza da attività di operatori wholesale e di soggetti terzi per il completamento delle attivazioni. Gli altri indicatori previsti dalla Delibera risultano conformi agli obiettivi pubblicati.

4. Conclusioni

Sirius Technology S.r.l. conferma il monitoraggio continuo degli indicatori di qualità previsti dalla normativa AGCOM e prosegue le attività di miglioramento dei processi di provisioning e di gestione operativa, con particolare riferimento alle attivazioni che richiedono interventi tecnici sul campo.