

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

Anno di riferimento: 2025

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

1. Premessa

La presente relazione riporta i risultati degli indicatori di qualità conseguiti nell'anno 2025, confrontati con gli obiettivi di qualità pubblicati ai sensi della Delibera AGCOM n. 156/23/CONS.

Indicatore	Obiettivo 2025	Risultato 2025
Reclami sugli addebiti	$\leq 1,00\%$	1,00%
Accuratezza fatturazione	$\leq 1,00\%$	1,00%
Tempo attivazione Rapporto a - medio	30 gg	25,5 gg
Rapporto a - 95° percentile	20 gg	34,95 gg
Rapporto a - 99° percentile	30 gg	35,79 gg
Rapporto a - entro data concordata	95%	50,00%
Rapporto a - entro termine	90%	50,00%
Tempo attivazione Rapporto b - medio	30 gg	28,76 gg
Rapporto b - 95° percentile	20 gg	104,9 gg
Rapporto b - 99° percentile	30 gg	211,12 gg
Rapporto b - entro data concordata	95%	74,27%
Rapporto b - entro termine	90%	74,27%
Tasso di malfunzionamento	$\leq 4,00\%$	3,00%
Tempo medio 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%

2. Osservazioni

I risultati evidenziano il pieno raggiungimento degli obiettivi relativi ai reclami, all'accuratezza della fatturazione, al tasso di malfunzionamento e ai tempi di riparazione. Gli indicatori relativi ai tempi di attivazione degli ordini che richiedono interventi tecnici sul campo e, in parte, di quelli senza intervento tecnico, presentano scostamenti rispetto agli obiettivi pubblicati. Tali scostamenti sono riconducibili alla complessità di specifiche

attivazioni, alla necessità di lavori civili e infrastrutturali e alla dipendenza da attività svolte da operatori wholesale e altri soggetti terzi.

3. Conclusioni

Sirius Technology S.r.l. prosegue il monitoraggio degli indicatori di qualità previsti dalla normativa AGCOM e continuerà ad adottare misure organizzative e tecniche finalizzate al miglioramento dei processi di provisioning, con particolare attenzione alle attivazioni che richiedono interventi sul campo.