

**QUALITÀ DEI SERVIZI DI ACCESSO AD INTERNET DA POSTAZIONE FISSA**  
**Relazione sugli indicatori di qualità dei servizi di accesso ad Internet da postazione fissa**  
**forniti da PostePay**  
**Relazione annuale 2024**

Con riferimento agli indicatori di qualità dei servizi di accesso ad internet da postazione fissa forniti da PostePay, in base a quanto stabilito dall'art. 10 della delibera 179/03/CSP e ss.mm.ii nonché dalle Delibere n. 131/06/CSP, 244/08/CSP, nonché da ultimo dalla Delibera n. 156/23/CSP, il presente documento riporta i risultati rilevati nell'anno 2024.

Per ogni indicatore sono indicati i seguenti dati:

- 1) la definizione dell'indicatore;
- 2) le misure effettuate;
- 3) gli obiettivi per il 2024 fissati;
- 4) i consuntivi relativi all'intero anno 2024;
- 5) i periodi di rilevazione.

**RECLAMI SUGLI ADDEBITI (Allegato 2 – Delibera 156/23/CONS)**

Indicatore	Misura	Obiettivo 2024	Consuntivo 2024
Reclami sugli addebiti	Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo	3%	0,025%
	Percentuale di fatture uniche per servizi di telefonia fissi e mobili post-pagati rispetto al totale delle fatture emesse	3%	

**Definizione misura del servizio:**

- 1) la percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato nel periodo di rilevazione considerato rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo;
- 2) Percentuale di fatture uniche per servizi di telefonia fissi e mobili post-pagati rispetto al totale delle fatture emesse.

**Note**

- 1) sono inclusi nella misurazione i reclami scritti (lettera, fax, e-mail).

**Periodi di rilevazione Annuale:** dal 1° gennaio al 31 dicembre

## ACCURATEZZA DELLA FATTURAZIONE (Allegato 3 – Delibera 156/23/CONS)

Indicatore	Misura	Obiettivo 2024	Consuntivo 2024
Accuratezza della fatturazione	Percentuale di fatture oggetto di contestazioni riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi al cliente mediante un'altra fattura con rettifica o una nota di credito rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo	3%	0,45%

**Definizione:** percentuale di fatture oggetto di contestazioni riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi al cliente mediante un'altra fattura con rettifica o una nota di credito rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo.

**Note:** sono incluse nella misurazione tutte le rettifiche di fatturazione effettuate a seguito del riscontro di reclami fondati

**Periodo di rilevazione Annuale:** dal 1° gennaio al 31 dicembre

## TEMPO DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO – Rapporto B (Allegato 4 – Delibera 156/23/CONS)

Indicatore	Misure	Obiettivo 2024	Consuntivo 2024
<b>Tempo di attivazione del servizio</b> Rapporto b): ordini per l'evasione dei quali sono necessari interventi tecnici sul campo, ovvero espletabili esclusivamente mediante attività svolte in centrale o da remoto	Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	25	22,17
	Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	35	19,0
	Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	80	20,9
	Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile	95%	96,5%
	Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	96%	98%
	Numero dei contratti completati		106.798

**Definizione:** il tempo misurato in giorni solari che intercorre tra il giorno in cui è stato ricevuto l'ordine valido, come previsto dal contratto, e il giorno in cui tutti i servizi richiesti sono realmente disponibili per l'uso da parte del richiedente.

**Unità di misura:** giorni solari  
valore percentuale

**Note**

Le misure inerenti al "Percentile 95% del tempo di fornitura" è il tempo massimo entro il quale sono effettuate le forniture del 95% delle richieste. Ovvero, il 95% delle forniture sono eseguite con un tempo non superiore al "percentile 95%", mentre il rimanente 5% delle forniture sono eseguite con un tempo superiore al percentile 95%.

**Periodo di rilevazione:**

1° semestre: dal 1° gennaio al 30 giugno;

2° semestre: dal 1° luglio al 31 dicembre;

Annuale: dal 1° gennaio al 31 dicembre

**TASSO DI MALFUNZIONAMENTO – (Allegato 5 – Delibera 156/23/CONS)**

Indicatore	Misure	Obiettivo 2024	Consuntivo 2024
<b>Tasso di malfunzionamento</b>	Rapporto tra il numero di segnalazioni di malfunzionamenti, corrispondenti a disservizio o degrado, relativi al servizio voce e/o all'accesso >Internet, e il numero medio di linee d'accesso	<b>20%</b>	<b>15,0%</b>

**Definizione:** rapporto tra il numero delle segnalazioni fatte dagli utenti relative a malfunzionamenti effettivi durante il periodo di osservazione e il numero medio di linee di accesso attive, rilevate su base mensile, nel medesimo periodo.

**Unità di misura:** valore percentuale

**Periodo di rilevazione:**

1° semestre: dal 1° gennaio al 30 giugno;

2° semestre: dal 1° luglio al 31 dicembre;

Annuale: dal 1° gennaio al 31 dicembre