



## Relazione sull'andamento della qualità dei servizi per l'anno 2023

In ottemperanza a quanto previsto dalle delibere qui di seguito indicate in materia di “Qualità e Carte dei Servizi di Telecomunicazioni”, STEL S.r.l. (“STEL”) trasmette la presente relazione con riferimento all'anno 2023 ai sensi dell'art. 10 comma primo della Delibera n. 179/03/CSP sugli standard di qualità obbligatori e relativi risultati raggiunti in merito ai servizi di telefonia fissa (Delibera n. 254/04/CSP) e di accesso ad internet da postazione fissa (Delibera n. 131/06/CSP e relativa modifica con la Delibera n. 244/08/CSP).

STEL rende disponibili ai propri clienti il riepilogo degli standard fissati e dei relativi risultati raggiunti, sul proprio sito internet all'indirizzo: <https://www.stel.it/qualita-dei-servizi/>

### Telefonia Fissa

STEL nell'erogazione dei propri servizi, si avvale di proprie strutture.

1. Tempo di fornitura del collegamento iniziale: l'indicatore evidenzia il tempo misurato in giorni solari che intercorre tra il giorno in cui è stato ricevuto l'ordine valido, come previsto dal contratto, ed il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente il servizio.

#### Servizio diretto con strutture proprie

Obiettivi:

- Tempo per cui nel 95% dei casi si ha il tempo di fornitura  $t \leq T1$ : 15 giorni solari
- Tempo per cui nel 99 % dei casi si ha il tempo di fornitura  $t \leq T2$ : 16 giorni solari

La percentuale dei casi in cui l'allacciamento è stato eseguito entro il termine contrattualmente previsto è pari al 95 % dei casi.

Risultato:

- Tempo per cui nel 95% dei casi si ha il tempo di fornitura  $t \leq T1$ : 10 giorni solari
- Tempo per cui nel 99 % dei casi si ha il tempo di fornitura  $t \leq T2$ : 10,82 giorni solari

La percentuale dei casi in cui l'allacciamento è stato eseguito entro il termine contrattualmente previsto è pari al 98 % dei casi.

2. Tasso di malfunzionamento per linea di accesso: l'indicatore misura il rapporto tra il numero delle segnalazioni fatte dagli utenti relative a malfunzionamenti effettivi durante il periodo di osservazione e il numero medio delle linee di accesso attive, rilevate su base mensile, nel medesimo periodo.

#### Servizio diretto con proprie strutture



Obiettivi:  
4%

Risultato:  
3,03 %

Sono state prese in considerazione tutte le segnalazioni, relative a malfunzionamenti effettivi dei clienti con servizi voce di accesso diretto su rete affittata, al netto dei guasti di competenza cliente.

3. Tempo di riparazione dei malfunzionamenti: l'indicatore misura il tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione.

#### Servizio diretto con proprie strutture

Obiettivi:  
Tempo per cui nell'80 % dei casi si ha il tempo di riparazione  $t \leq T1$ : 25 giorni solari  
Tempo per cui nel 95 % dei casi si ha il tempo di riparazione  $t \leq T2$ : 30 giorni solari

Risultato:  
Tempo per cui nell'80 % dei casi si ha il tempo di riparazione  $t \leq T1$ : 20,13 giorni solari  
Tempo per cui nel 95 % dei casi si ha il tempo di riparazione  $t \leq T2$ : 30,7 giorni solari

4. Tempi di risposta dei servizi tramite operatore: l'indicatore misura l'intervallo di tempo tra la ricezione da parte della rete delle informazioni di indirizzamento complete e l'istante in cui l'operatore umano risponde all'utente per fornire il servizio richiesto.

Il servizio telefonico di supporto è fornito direttamente dalla struttura tecnica.

Obiettivi:  
- Tempo medio di risposta: 30 secondi.  
- Percentuale di chiamate in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi: 50%

Risultato:  
- Tempo medio di risposta: 25 secondi.  
- Percentuale di chiamate in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi: 48,75%.

5. Fatture contestate: l'indicatore misura la percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato (in forma scritta o altra forma ritenuta valida dall'operatore) rispetto al numero fatture emesse nello stesso periodo.



Servizi diretti e servizi indiretti - Operatori che NON forniscono fatturazione per chiamate verso servizi a sovrapprezzo offerti da soggetti terzi rispetto all'operatore che emette la fattura, reclami su numerazioni assegnate ad altri operatori.

Obiettivi:  
inferiore all'1%

Risultato:  
0,03%

6. Accuratezza della fatturazione: l'indicatore misura la percentuale di fatture oggetto di contestazione ritenute fondate e che di conseguenza generano un riaccredito degli importi al cliente mediante un'altra fattura con rettifica od una nota di credito rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo.

Obiettivi:  
inferiore all'1%

Risultato:  
0,2%

### **Servizi di Accesso ad Internet**

STEL nell'erogazione dei servizi si avvale sia di proprie strutture che, in regime Wholesale, di servizi altri operatori autorizzati.

1. Tempo di attivazione del servizio: questo indicatore misura il tempo che intercorre tra il giorno in cui è stato registrato l'ordine dall'operatore e il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente il servizio.

a) ordini di prima attivazione rivolti a un operatore del servizio di accesso a larga banda a Internet diverso da quello che fornisce il servizio di accesso diretto per una linea telefonica già attiva

Obiettivi:

- Percentile 95° del tempo di fornitura: 25 giorni solari.
- Percentile 99° del tempo di fornitura: 35 giorni solari.
- Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto: 95 %.

Risultato:

- Percentile 95° del tempo di fornitura: 11,75 giorni solari.
- Percentile 99° del tempo di fornitura: 12,9 giorni solari.



- Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto: 100%.

b) ordini di contestuale ordine di attivazione di nuova linea telefonica oppure di non contestuale ordine di variazione dell'operatore di accesso diretto per una linea telefonica già attiva, conteggiando il tempo che intercorre tra l'attivazione della linea telefonica e l'attivazione del servizio d'accesso a Internet

Obiettivi:

- Percentile 95° del tempo di fornitura: 20 giorni solari.
- Percentile 99° del tempo di fornitura: 25 giorni solari.
- Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto: 95 %.

Risultato:

- Percentile 95° del tempo di fornitura: 18,32 giorni solari.
- Percentile 99° del tempo di fornitura: 18,98 giorni solari.
- Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto: 98 %.

c) per servizi di accesso a banda larga Wireless

Obiettivi:

- Percentile 95° del tempo di fornitura: 32 giorni solari
- Percentile 99° del tempo di fornitura: 36 giorni solari
- Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto: 95 %.

Risultati

- Percentile 95° del tempo di fornitura: 21 giorni solari
- Percentile 99° del tempo di fornitura: 25 giorni solari
- Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto: 96,5 %.

2. Tasso di malfunzionamento: questo indicatore misura il rapporto tra il numero delle segnalazioni fatte dagli utenti relative a malfunzionamenti effettivi durante il periodo di osservazione e il numero medio di linee d'accesso a banda larga attive rilevate nel medesimo periodo.

Servizio realizzato con strutture proprie o Unbundling

Obiettivi:

4%



Risultato:  
2,9%

Servizi offerto utilizzando servizi Wholesale:

Obiettivi:  
2%

Risultato:  
0,5%

3. Tempo di riparazione dei malfunzionamenti: questo indicatore misura il tempo che intercorre tra la segnalazione di un malfunzionamento effettivo da parte del cliente e il ripristino della completa funzionalità (riparazione del malfunzionamento).

Servizi realizzati in Unbundling o tramite strutture proprie

Obiettivi:

- Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 180 ore solari comprese quelle non lavorative.
- Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 180 ore solari comprese quelle non lavorative.

Risultato:

- Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 168 ore solari comprese quelle non lavorative.
- Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 173,7 ore solari comprese quelle non lavorative.

Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto: 98%

Servizi realizzati utilizzando servizi in wholesale

Obiettivi:

- Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 90 ore solari comprese quelle non lavorative.
- Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 100 ore solari comprese quelle non lavorative.

Risultato:

- Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 65 ore solari comprese quelle non lavorative.
- Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 75,81 ore solari comprese quelle non lavorative.



Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto: 96 %

4. Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore: il servizio telefonico di supporto è fornito direttamente dalla struttura tecnica

Obiettivi:

- Tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta "operatore umano": 27 ore
- Tempo di risposta dell'operatore umano dopo la selezione da parte dell'utente della scelta che consente di parlare con l'operatore umano: - tempo medio di risposta delle chiamate entranti: 65 secondi; - Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi: 55
- Tempo totale di risposta dell'operatore umano: - tempo medio di risposta delle chiamate entranti: 65 secondi; - Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi: 56

Risultato:

- Tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta "operatore umano": 24,8 ore
- Tempo di risposta dell'operatore umano dopo la selezione da parte dell'utente della scelta che consente di parlare con l'operatore umano: - tempo medio di risposta delle chiamate entranti: 57,5 secondi; - Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi: 49,95
- Tempo totale di risposta dell'operatore umano: - tempo medio di risposta delle chiamate entranti: 58,8 secondi; - Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi: 47,5

5. Addebiti contestati: questo indicatore misura la percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato (in forma scritta o altra forma riconosciuta dall'operatore) rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo:

Servizi di accesso a internet a banda larga

Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo

Obiettivi:

3%

Risultato:

0,02%

Servizi di accesso a internet a banda stretta

Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo

Obiettivi:



2%

Risultato:  
0,02%

6. Indisponibilità del servizio di accesso in dial-up: rapporto tra il tempo in cui nessun modem è disponibili ad accettare chiamate in dial-up rispetto al periodo di osservazione

Obiettivi:  
3%

Risultato:  
0,6%