

Relazione di qualità per l'anno 2024
Servizi di comunicazioni elettroniche accessibili da postazione fissa
(Delibera n. 156/23/CONS)

Di seguito Automation Italia Srl riporta la relazione relativa agli standard di qualità obbligatori ed i risultati raggiunti per l'anno 2024 per i servizi di comunicazioni elettroniche da postazione fissa. Gli indicatori illustrati si riferiscono ai servizi di accesso a Internet a banda larga Wireless forniti con la propria infrastruttura in tecnologia HyperLAN, con collegamento dorsale verso Internet in fibra. Per la parte telefonia invece si riferiscono esclusivamente a servizi forniti con strutture di altri operatori, poiché Automation Italia Srl è reseller di traffico telefonico, attualmente offerto solo in modalità VoIP.

Reclami sugli addebiti

Definizione: La percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato (in forma scritta o in altra forma tracciabile riconosciuta dall'operatore e indicata nella carta dei servizi) rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo.

	Obiettivo 2024	Risultato 2024
Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo:	0,5 %	0,0 %

Accuratezza della fatturazione

Definizione: La 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.

	Obiettivo 2024	Risultato 2024
Rapporto tra il numero delle fatture oggetto di contestazioni fondate per le quali il riaccredito al cliente è avvenuto nel periodo di riferimento, indipendentemente dal periodo a cui si riferisce la fattura errata, e il numero totale di fatture emesse nel periodo considerato:	0,2 %	0,0 %

Tempo di attivazione del servizio

Definizione: Il tempo misurato in giorni solari che intercorre tra il giorno in cui è stato ricevuto l'ordine valido e il giorno in cui tutti i servizi richiesti sono realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente.

	Obiettivi 2024	Risultati 2024
a) <u>Ordini per l'evasione dei quali non sono necessari interventi tecnici sul campo</u> Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: Percentile 95° del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: Percentile 99° del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile: Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto:	N/A N/A N/A N/A N/A	0 gg 0 gg 0 gg 100 % 100 %
b) <u>Ordini per l'evasione dei quali sono necessari interventi tecnici sul campo</u> Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: Percentile 95° del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: Percentile 99° del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile: Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto:	8 gg 20 gg 25 gg 95 % 95 %	6 gg 16 gg 19 gg 100 % 100 %

Tasso di malfunzionamento

Definizione: 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 di accesso attive, rilevate su base mensile, nel medesimo periodo.

	Obiettivo 2024	Risultato 2024
Percentuale di segnalazioni di malfunzionamento, corrispondenti a disservizio o degrado, relativi al servizio voce e/o all'accesso Internet, rispetto al numero medio di linee d'accesso:	6 %	29,4 % *

* L'alto tasso di malfunzionamento è riconducibile ad un guasto su un importante nodo dell'infrastruttura, dovuto a danni causati da un roditore, che ha colpito una vasta fetta degli utenti. Il singolo evento rappresenta infatti un tasso del 26,9%.

Tempo di riparazione dei malfunzionamenti

Definizione: Il tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione.

	Obiettivi 2024	Risultati 2024
a) <u>Servizi forniti con proprie infrastrutture</u>		
Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti:	10 ore	15 ore
Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti:	16 ore	16 ore
Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti:	26 ore	16 ore
Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto:	98 %	100 %
b) <u>Servizi forniti mediante utilizzo di servizi di rete wholesale di altro operatore</u>		
Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti:	36 ore	7 ore
Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti:	50 ore	7 ore
Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti:	95 ore	7 ore
Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto:	85 %	100 %