



***Relazione sugli indicatori di qualità
dei servizi di accesso a internet su rete
fissa di Iliad Italia S.p.A.***

ANNO 2022



Il presente documento riporta gli indicatori di qualità **dei servizi di servizi di accesso a internet su rete fissa di Iliad Italia S.p.A.**, in base a quanto stabilito dalla delibera 179/03/CSP e dalla delibera 131/06/CSP s.m.i.

Per ogni indicatore sono riportati:

- le misure effettuate;
- gli obiettivi per il 2022 fissati per ciascuna misura;
- i consuntivi relativi al I semestre e al II semestre (per quegli indicatori per i quali le delibere prevedono anche i consuntivi semestrali), nonché all'intero anno 2022;
- la definizione dell'indicatore;
- le note esplicative di come sono rilevate le misure;
- i periodi di rilevazione.



Tempo di attivazione dei servizi di accesso ad internet a banda larga

Indicatore	Misura	Obiettivo	Consuntivo I sem. 2022	Consuntivo II sem. 2022	Consuntivo 2022
Tempo di attivazione dei servizi di accesso ad internet a banda larga	3. ordini di variazione dell'operatore che fornisce il servizio di accesso a Internet per una linea in cui è già attivo il servizio di accesso a larga banda a Internet				
	- Percentile 95% del tempo di fornitura	80 giorni	39 giorni	53 giorni	44 giorni
	- Percentile 99% del tempo di fornitura	90 giorni	75 giorni	81 giorni	77 giorni
	- Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	99,4 %	99,5%	99,4%	99,4%
	- Tempo medio di fornitura	60 giorni	13,31 giorni	22,3 giorni	15,4 giorni
	4. 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				
	- Percentile 95% del tempo di fornitura	80 giorni	30 giorni	52 giorni	45 giorni
	- Percentile 99% del tempo di fornitura	90 giorni	68 giorni	77 giorni	74 giorni
	- Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	99,4 %	99,5%	99,5%	99,5%
	- Tempo medio di fornitura	60 giorni	9,92 giorni	20,0 giorni	13,9 giorni

Definizione

Il tempo, misurato in giorni solari, che intercorre tra il giorno in cui è stato ricevuto l'ordine valido dall'operatore ed il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente il servizio.

Note

- per "Percentile 95% (o 99%) del tempo di fornitura" si intende il numero di giorni entro cui è stato soddisfatto il 95% (o il 99%) delle richieste;
- le rilevazioni sono censuarie: sono presi in considerazione tutti gli ordini validi pervenuti nel



periodo di rilevazione;

- il servizio si intende disponibile per l'uso quando è funzionante;
- sono esclusi i giorni inerenti a fasi del processo di attivazione che non dipendono dalla volontà di Iliad (assenza dell'utente all'appuntamento concordato; inaccessibilità dei locali; rinvio richiesto dall'utente; necessità di autorizzazioni da parte di pubbliche amministrazioni o soggetti terzi).

Periodi di rilevazione

I semestre = dal 1° gennaio al 30 giugno

II semestre = dal 1° luglio al 31 dicembre

Annuale= dal 1° gennaio al 31 dicembre



Tasso di malfunzionamenti dei servizi di accesso ad internet a banda larga

Indicatore	Misure	Obiettivo	Consuntivo I sem. 2022	Consuntivo II sem. 2022	Consuntivo 2021
Tasso di malfunzionamenti dei servizi di accesso ad internet a banda larga	- Rapporto tra il numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e il numero medio di linee d'accesso a banda larga	4,5 %	2,06%	0,99%	1,31 %

Definizione

Rapporto tra il numero delle segnalazioni fatte dagli utenti, relative a malfunzionamenti effettivi, durante il periodo di riferimento e il numero medio di linee di accesso a larga banda, rilevate su base mensile, nel medesimo periodo.

Note

- la rilevazione è censuaria: sono prese in considerazione tutte le segnalazioni, relative a malfunzionamenti effettivi, pervenute nel periodo di rilevazione;
- I malfunzionamenti effettivi sono quelli che sono stati riscontrati dall'operatore come pertinenti alla rete di propria competenza e che sono dipendenti da guasti di rete o di apparati di terminazione di rete dell'operatore anche se installati nei locali dell'utente;
- sono escluse le segnalazioni relative a guasti causati dal cliente stesso, da enti terzi rispetto all'operatore e i suoi partner o dovute a problematiche non prevedibili ed evitabili (cause di forza maggiore, come calamità naturali);
- a fronte di più segnalazioni riguardanti.

Periodi di rilevazione

I Semestre = dal 1° gennaio al 30 giugno

II semestre = dal 1° luglio al 31 dicembre

Annuale = dal 1° gennaio al 31 dicembre



Tempo di riparazione dei malfunzionamenti relativi a servizi di accesso ad Internet

Indicatore	Misure	Obiettivo	Consuntivo I sem. 2022	Consuntivo II sem. 2022	Consuntivo 2022
tempo di riparazione dei malfunzionamenti relativi a servizi di accesso ad internet	percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	36 ore	35 ore	34 ore	35 ore
	Percentile del 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	90 ore	68 ore	66 ore	66 ore
	Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	90 %	96,6 %	97,40 %	97,14 %
	Tempo medio di riparazione	35 ore	26 ore	26 ore	26 ore

Definizioni

Il tempo, misurato in ore solari, trascorso tra la segnalazione di un malfunzionamento effettivo da parte del utente e la riparazione del malfunzionamento medesimo.

Note

- la rilevazione è censuaria: sono prese in considerazione tutte le segnalazioni, relative a malfunzionamenti effettivi, pervenute nel periodo di rilevazione;
- I malfunzionamenti effettivi sono quelli che sono stati riscontrati dall'operatore come pertinenti alla rete di propria competenza e che sono dipendenti da guasti di rete o di apparati di terminazione di rete dell'operatore anche se installati nei locali dell'utenti;
- sono escluse le segnalazioni relative a guasti dal cliente stesso, da enti terzi rispetto all'operatore e i suoi partner o dovute a problematiche non prevedibili ed evitabili (cause di forza maggiore, come calamità naturali);
- sono esclusi, nel conteggio delle tempistiche, i tempi di ritardo dovuti al cliente stesso, per indisponibilità o irreperibilità;



- Orario di ricezione delle segnalazioni di malfunzionamenti: i malfunzionamenti vengono presi in carico da iliad negli orari 8-22 7/7 ma ai fini del calcolo delle tempistiche di gestione vengono esclusi i giorni di sabato e domenica, oltre che i festivi;
- a fronte di più segnalazioni riguardanti uno stesso guasto viene computata sola la prima segnalazione.

Periodi di rilevazione

I Semestre = dal 1° gennaio al 30 giugno

II semestre = dal 1° luglio al 31 dicembre

Annuale = dal 1° gennaio al 31 dicembre



Addebiti contestati

Indicatore	Misure	Obiettivo	Consuntivo 2022
Addebiti contestati	- Rapporto tra il numero dei reclami su addebiti in fattura relativi a tutti i servizi di accesso ad internet ricevuti nel periodo di rilevazione e il numero totale di fatture emesse nello stesso periodo (servizi di accesso a banda larga)	1,2 %	0,462 %

Definizione

La percentuale di fatture reclamate (nel periodo di rilevazione) per addebiti a servizi di accesso ad internet a banda larga e a banda stretta rispetto al numero totale di fatture emesse nello stesso periodo.

Note

- le rilevazioni sono censuarie: sono presi in considerazione tutti i reclami (in forma scritta o in altra forma riconosciuta dall'operatore e tracciabile) ricevuti nel periodo di rilevazione, indipendentemente dalla loro fondatezza, e riferiti ad addebiti inerenti a servizi di accesso ad internet a banda larga e a banda stretta;
- al denominatore si considerano tutte le fatture emesse nel periodo di rilevazione.

Periodi di rilevazione

Annuale = dal 1° gennaio al 31 dicembre