



***Relazione sugli indicatori di qualità di
comunicazioni elettroniche accessibili
al pubblico da postazione fissa di Iliad
Italia S.p.A.***

ANNO 2024



Il presente documento riporta gli indicatori di qualità **di comunicazioni elettroniche accessibili al pubblico da postazione fissa di Iliad Italia S.p.A.**, in base a quanto stabilito dalla delibera 156/23/CONS.

Per ogni indicatore sono riportati:

- le misure effettuate;
- gli obiettivi per il 2024 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 2024;
- la definizione dell'indicatore;
- le note esplicative di come sono rilevate le misure;
- i periodi di rilevazione.



Reclami sugli addebiti

Misure	Obiettivo	Consuntivo 2024
Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo (%)	7%	0,16%

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.

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

Periodo di rilevazione

Annuale= dal 1° gennaio al 31 dicembre



Accuratezza della fatturazione

Misure	Obiettivo	Consuntivo 2024
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	7%	0,02%

Definizione

la percentuale di fatture oggetto di contestazioni riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi all'utente mediante un'altra fattura con rettifica o una nota di credito rispetto al numero 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 e riferiti ad addebiti inerenti a servizi di accesso ad internet a banda larga e a banda stretta che siano stati riconosciuti come fondati;
- si considerano tutte le fatture emesse nel periodo di rilevazione

Periodo di rilevazione

Annuale= dal 1° gennaio al 31 dicembre



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

Misura		Obiettivo	Consuntivo I sem. 2024	Consuntivo II sem. 2024	Consuntivo 2024
Rapporto b): ordini per l'evasione dei quali sono necessari interventi tecnici sul campo. Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	60 giorni	8 giorni	6 giorni	7 giorni
	Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	80 giorni	34 giorni	23 giorni	29 giorni
	Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	90 giorni	71 giorni	57 giorni	65 giorni
	Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile	80 %	83.80 %	87.7 %	85.72 %
	Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	99,4 %	99.40 %	99.6 %	99.50 %
	<i>Numero dei contratti completati</i>	N/A	88502	86465	174967

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

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

iliad

Annuale= dal 1° gennaio al 31 dicembre



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

Misure	Obiettivo	Consuntivo I sem. 2024	Consuntivo II sem. 2024	Consuntivo 2024
Rapporto tra il numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e il numero medio di linee d'accesso a banda larga	7 %	0.80 %	0.9 %	0.90 %

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.

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

Misure		Obiettivo	Consuntivo I sem. 2024	Consuntivo II sem. 2024	Consuntivo 2024	
Rapporto a): servizi forniti con proprie infrastrutture	Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti	35 ore	33.4 ore	21 ore	25 ore	
	Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	36 ore	35.9 ore	27 ore	34 ore	
	Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	90 ore	65.9 ore	52 ore	60 ore
		Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	90 %	96 %	97.7 %	96.80 %
Rapporto b) : servizi forniti mediante utilizzo di servizi di rete wholesale di altro operatore	Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti	35 ore	33.4 ore	21 ore	25 ore	
	Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	36 ore	35.9 ore	27 ore	34 ore	
	Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	90 ore	65.5 ore	52 ore	60 ore	
	Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	90 %	96 %	97.7 %	96.80 %

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