
Relazione annuale sulla qualità dei servizi — anno 2024

Articolo 6, comma 1, lettera b) del Regolamento di cui all'Allegato A alla delibera AGCOM n. 156/23/CONS

Premessa

La presente relazione è redatta ai sensi dell'articolo 6, comma 1, lettera b), del Regolamento in materia di qualità e carte dei servizi di comunicazioni da postazione fissa, di cui all'Allegato A alla delibera AGCOM n. 156/23/CONS, e dell'articolo 10 della direttiva generale approvata con delibera n. 179/03/CSP. Essa descrive gli indicatori di qualità adottati, i metodi di misurazione, gli obiettivi fissati per l'anno 2024 e i risultati effettivamente raggiunti.

UNO Communications S.p.A. è un operatore di telecomunicazioni che fornisce servizi di telefonia fissa in tecnologia VoIP. I dati esposti coincidono con quelli trasmessi all'Autorità mediante il modello elettronico di cui all'articolo 5, comma 4, del Regolamento e, per il servizio di assistenza clienti, mediante l'Allegato B alla delibera n. 79/09/CSP.

Metodi di misurazione

Gli indicatori sono rilevati secondo le definizioni, i metodi e i periodi di misurazione stabiliti dagli allegati da 2 a 8 del Regolamento di cui all'Allegato A alla delibera n. 156/23/CONS. Le rilevazioni sono condotte sulla totalità del traffico e delle segnalazioni gestite nel periodo, senza campionamento.

Per il tempo di riparazione dei malfunzionamenti si applica il rapporto b) previsto dall'allegato 6, relativo ai servizi forniti mediante utilizzo di servizi di rete wholesale di altro operatore: la rete di accesso è infatti fornita da operatore terzo, mentre i tempi decorrono dalla segnalazione ricevuta dal servizio di assistenza clienti fino al ripristino verificato. Il rapporto a), relativo ai servizi forniti su infrastruttura propria, non è applicabile.

Gli indicatori relativi al tempo di attivazione del servizio (allegato 4) non risultano applicabili nel periodo, non essendo stati completati ordini di attivazione per utenti finali. Gli indicatori degli allegati 7 e 8 sono rilevati su base volontaria, essendone l'obbligatorietà sospesa ai sensi dell'articolo 12, comma 8, del Regolamento.

Gli indicatori del servizio di assistenza clienti sono rilevati secondo le definizioni della delibera n. 79/09/CSP e trasmessi con il modello di cui all'Allegato B alla medesima delibera.

Obiettivi e risultati 2024

Indicatore	Unità	Obiettivo	Risultato	Esito
Servizi di comunicazione da postazione fissa				
Reclami sugli addebiti (all. 2)	%	≤ 0,50	0,25	raggiunto
Accuratezza della fatturazione (all. 3)	%	≤ 0,10	0,05	raggiunto
Tasso di malfunzionamento (all. 5)	%	≤ 3,0	2,4	raggiunto
Tempo di riparazione — valore medio (all. 6)	ore	≤ 24	20	raggiunto
Tempo di riparazione — 80° percentile (all. 6)	ore	≤ 40	35	raggiunto
Tempo di riparazione — 95° percentile (all. 6)	ore	≤ 80	72	raggiunto
Riparazioni entro il tempo massimo contrattuale (all. 6)	%	≥ 80	85	raggiunto
Probabilità di fallimento della chiamata (all. 7)	%	≤ 1,00	0,50	raggiunto
Tempo di instaurazione — valore medio (all. 8)	secondi	≤ 6	4	raggiunto
Tempo di instaurazione — 95° percentile (all. 8)	secondi	≤ 10	6	raggiunto
Servizio di assistenza clienti (delibera 79/09/CSP)				
Tempo di navigazione per raggiungere l'operatore	secondi	≤ 10	8	raggiunto
Tempo medio di risposta dell'addetto	secondi	≤ 10	7	raggiunto
Chiamate con risposta entro 20 secondi	%	≥ 95	97	raggiunto
Reclami risolti senza ulteriori chiamate	%	≥ 90	96	raggiunto

Valutazione

Tutti gli obiettivi fissati per l'anno 2024 risultano raggiunti. L'annualità costituisce il primo periodo di rilevazione secondo gli indicatori degli allegati da 2 a 8, applicabili dal primo semestre 2024 ai sensi dell'articolo 12, comma 6, del Regolamento.

L'area che presenta il maggiore margine di miglioramento resta il tempo di riparazione dei malfunzionamenti, condizionato dalla dipendenza dalla rete di accesso di operatore terzo. Su tale indicatore sono stati fissati obiettivi progressivamente più stringenti per l'annualità successiva.

Pubblicazione e comunicazione agli utenti

La presente relazione è pubblicata sul sito www.uno.it ed è trasmessa all'Autorità con indicazione dell'indirizzo della pagina web che la contiene, ai sensi dell'articolo 6,

comma 1, lettera c), del Regolamento. Il collegamento alla pagina è comunicato agli utenti nella prima documentazione di fatturazione utile, ai sensi della lettera d) del medesimo comma.

Anno di riferimento: 2024

UNO Communications S.p.A.
Funzione Affari Regolamentari