

Relazione indicatori qualità Internet da postazione fissa del. 156/23/CONS Anno 2025- EOLO S.p.A.

Il documento riporta gli indicatori di qualità dei servizi forniti da EOLO per la rete fissa, in base a quanto stabilito dall'art. 10 della delibera 179/03/CSP e dalla delibera 156/23/CONS.

Reclami sugli addebiti: 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.

Il valore obiettivo previsto dalla carta dei servizi in relazione al rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo è il 2%

- Valore medio rilevato: 0,02%.

Il valore obiettivo previsto dalla carta dei servizi in relazione alla percentuale di fatture uniche per servizi di telefonia fissa e mobili post-pagati rispetto al totale delle fatture emesse è N/A

- Valore medio rilevato: N/A

Accuratezza della fatturazione - 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.

Il valore obiettivo previsto dalla carta dei servizi in relazione a tale indicatore è dell'1%.

- Valore medio rilevato: 0,01%.

Tempo di attivazione del servizio - 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. Per quanto concerne il "Rapporto a): ordini per l'evasione dei quali non sono necessari interventi tecnici sul campo", tali indicatori non sono applicabili ad EOLO.

Per quanto concerne il "Rapporto b): ordini per l'evasione dei quali sono necessari interventi tecnici sul campo", si riportano di seguito i risultati:

Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: 11,9 giorni, a fronte di un obiettivo di 18 giorni.

Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: 30 giorni, a fronte di un obiettivo di 30 giorni.

Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: 61,2 giorni, a fronte di un obiettivo di 50 giorni.

Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile: 94,3%, a fronte di un obiettivo del 95,0%.

Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto: 96,7%, a fronte di un obiettivo del 95,0%.

Tasso di malfunzionamento - 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.

Il valore obiettivo previsto dalla carta dei servizi in relazione a tale indicatore è 4,5%.

- Valore medio rilevato: 2,6%.

Tempo di riparazione dei malfunzionamenti - tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione.

Per quanto concerne il "Rapporto a): servizi forniti con proprie infrastrutture", si riportano di seguito i risultati:

Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti: 90,8 ore, a fronte di un obiettivo di 65 ore previsto nella carta dei servizi.

Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 98,3 ore, a fronte di un obiettivo di 60 ore previsto nella carta dei servizi.

Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 133,8 ore, a fronte di un obiettivo di 100 ore previsto nella carta dei servizi.

Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto: 91,4%, a fronte di un obiettivo del 90% previsto nella carta dei servizi.

Per quanto concerne il "Rapporto b): servizi forniti mediante utilizzo di servizi di rete wholesale di altro operatore", si riportano di seguito i risultati:

Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti: 117,3 ore, a fronte di un obiettivo di 65 ore previsto nella carta dei servizi.

Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 134,8 ore, a fronte di un obiettivo di 60 ore previsto nella carta dei servizi.

Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 155,9 ore, a fronte di un obiettivo di 100 ore previsto nella carta dei servizi.

Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto: 84%, a fronte di un obiettivo del 90% previsto nella carta dei servizi.

Probabilità di fallimento della chiamata - rapporto, con riferimento alle chiamate nazionali, tra numero di chiamate non andate a buon fine e numero totale di tentativi di chiamata nel periodo preso in considerazione espresso in percentuale.

Il valore obiettivo previsto dalla carta dei servizi in relazione a tale indicatore è del 2%.

- Valore medio rilevato: 1,68%.

Tempo di instaurazione della chiamata: intervallo di tempo, espresso in secondi, tra la ricezione da parte della rete dell'informazione di indirizzamento completa e la ricezione da parte del chiamante di un tono di occupato, libero o di risposta.

Il valore obiettivo previsto dalla carta dei servizi in relazione al valore medio del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali è di 3,80 secondi.

- Valore medio rilevato: 3,27 secondi.

Il valore obiettivo previsto dalla carta dei servizi in relazione al 95% percentile del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali è di 6,50 secondi.

- Valore medio rilevato: 5,79 secondi.