



Spett.le  
Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Udine, 30/06/2024

Inviata a mezzo PEC all'indirizzo: [agcom@cert.agcom.it](mailto:agcom@cert.agcom.it)  
(e p.c. via e-mail all'indirizzo [direzionetutelaconsumatori@agcom.it](mailto:direzionetutelaconsumatori@agcom.it))

**OGGETTO:** Relazione sull'andamento della qualità dei servizi per l'anno 2023

In ottemperanza a quanto previsto dalle delibere qui di seguito indicate in materia di "Qualità e Carte dei Servizi di Telecomunicazioni", si trasmette la presente relazione con riferimento all'anno 2023 ai sensi dell'art. 10 comma primo della Delibera n. 179/03/CSP sugli standard di qualità obbligatori e relativi risultati raggiunti in merito ai servizi di telefonia fissa (Delibera n. 254/04/CSP) e di accesso ad internet da postazione fissa (Delibera n. 131/06/CSP e relativa modifica con la Delibera n. 244/08/CSP).

ST Srl rende disponibili ai propri clienti il riepilogo degli standard fissati e dei relativi risultati raggiunti, sul proprio sito internet all'indirizzo <https://www.gruppost.com/carta-dei-servizi/>

#### **Telefonia Fissa**

ST Srl nell'erogazione dei propri servizi, utilizza proprie infrastrutture e, in regime Wholesale, quelle di altri operatori autorizzati.

**1. Tempo di fornitura del collegamento iniziale:** tempo misurato in giorni solari che intercorre tra il giorno in cui è stato ricevuto l'ordine valido, come previsto dal contratto, ed il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente il servizio.

##### Obiettivo:

Servizio diretto con strutture di altri Operatori:

- Percentile 95° del tempo di fornitura: 50 giorni solari
- Percentile 99° del tempo di fornitura: 80 giorni solari
- Percentuale degli ordini validi completati entro il termine contrattualmente previsto: 91%

##### Risultato:

Servizio diretto con strutture di altri Operatori:

- Percentile 95° del tempo di fornitura: 50 giorni solari
- Percentile 99° del tempo di fornitura: 80 giorni solari
- Percentuale degli ordini validi completati entro il termine contrattualmente previsto: 91%

**2. Tasso di malfunzionamento per linea di accesso:** l'indicatore misura il rapporto tra il numero delle segnalazioni fatte dagli utenti relative a malfunzionamenti effettivi durante il periodo di osservazione e il numero medio delle linee di accesso attive, rilevate su base mensile, nel medesimo periodo.

##### Obiettivo:

Rapporto espresso in termini percentuali, tra numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di linee di accesso 3%

##### Risultato:

#### **ST srl**

Sede legale: UDINE  
Viale Tricesimo, 184/3 33100  
Tel 0432/43843 Fax 0432/43609  
Unità locale: MARGHERA (VE)  
Via Orsato 22/1 30175



Rapporto espresso in termini percentuali, tra numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di linee di accesso 3%

Sono state prese in considerazione tutte le segnalazioni, relative a malfunzionamenti effettivi dei clienti con servizi voce di accesso diretto su rete affittata, al netto dei guasti di competenza cliente.

**3. Tempo di riparazione dei malfunzionamenti:** l'indicatore misura il tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione.

Obiettivo:

Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 45 ore

Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 75 ore

Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto 90%

Risultato:

Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 45 ore

Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 75 ore

Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto 90%

**4. Tempi di risposta dei servizi tramite operatore:** l'indicatore misura l'intervallo di tempo tra la ricezione da parte della rete delle informazioni di indirizzamento complete e l'istante in cui l'operatore umano risponde all'utente per fornire il servizio richiesto.

Obiettivo:

Tempo medio di risposta 10 s

Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 s: 95%

Risultato:

Tempo medio di risposta 10 s

Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 s: 95%

**5. Fatture contestate:** l'indicatore misura la percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato (in forma scritta o altra forma ritenuta valida dall'operatore) rispetto al numero fatture emesse nello stesso periodo.

Obiettivo:

Rapporto espresso in termini percentuali, tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo <1%

Risultato:

Rapporto espresso in termini percentuali, tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo <1%

**6. Accuratezza della fatturazione:** l'indicatore misura la percentuale di fatture oggetto di contestazione ritenute fondate e che di conseguenza generano un riaccredito degli importi al cliente mediante un'altra fattura con rettifica od una nota di credito rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo.



**Obiettivo:**

La percentuale di fatture oggetto di contestazioni riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi al Cliente mediante un'altra fattura con rettifica od una nota di credito rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo <1%

**Risultato:**

La percentuale di fatture oggetto di contestazioni riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi al Cliente mediante un'altra fattura con rettifica od una nota di credito rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo <1%

**7. Tempo di fornitura di carrier selection.** Tempo che intercorre tra il giorno dell'ordine valido ed il giorno in cui il servizio di CPS è realmente disponibile per l'uso.

**Obiettivo:**

Percentile 95% del tempo di fornitura: 15 gg.  
Percentile 99% del tempo di fornitura: 30gg.

**Risultato:**

Percentile 95% del tempo di fornitura: 15 gg.  
Percentile 99% del tempo di fornitura: 30gg

**8. Tasso di malfunzionamento per linea di accesso in CPS**

**Obiettivo:**

Rapporto espresso in termini percentuali, tra numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di linee di accesso 1%

**Risultato:**

Rapporto espresso in termini percentuali, tra numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di linee di accesso 1%

**9. Tasso di riparazione dei malfunzionamenti in CPS.** Tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione:

**Obiettivo**

Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 24 ore  
Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 44 ore  
Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto 95%

**Risultato**

Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 24 ore  
Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 44 ore  
Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto 95%



## Servizi di Accesso ad Internet

**1 Tempo di attivazione del servizio.** Il tempo che intercorre tra il giorno in cui è stato registrato l'ordine dall'operatore e il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente.

### Obiettivo

Ordini di prima attivazione rivolti ad un operatore del servizio di accesso a banda larga a internet diverso da quello che fornisce il servizio di accesso diretto per una linea telefonica già attiva.

Percentile 95% del tempo di fornitura: 49 gg

Percentile 99% del tempo di fornitura: 100 gg

Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente: 90%

Tempo medio di fornitura: 35 gg

Ordini di contestuale ordine di attivazione di nuova linea telefonica oppure di linee traslocate e su linee provenienti da altro operatore conteggiando il tempo che intercorre tra l'attivazione della linea telefonica e l'attivazione del servizio di accesso ad Internet.

Percentile 95% del tempo di fornitura: 55 gg

Percentile 99% del tempo di fornitura: 120 gg

Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente: 90%

Tempo medio di fornitura: 30 gg

### Risultato

Ordini di prima attivazione rivolti ad un operatore del servizio di accesso a banda larga a internet diverso da quello che fornisce il servizio di accesso diretto per una linea telefonica già attiva.

Percentile 95% del tempo di fornitura: 49 gg

Percentile 99% del tempo di fornitura: 100 gg

Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente: 90%

Tempo medio di fornitura: 35 gg

Ordini di contestuale ordine di attivazione di nuova linea telefonica oppure di linee traslocate e su linee provenienti da altro operatore conteggiando il tempo che intercorre tra l'attivazione della linea telefonica e l'attivazione del servizio di accesso ad Internet.

Percentile 95% del tempo di fornitura: 55 gg

Percentile 99% del tempo di fornitura: 120 gg

Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente: 90%

Tempo medio di fornitura: 30 gg

**2. Tasso di malfunzionamento per linea di accesso.** Rapporto espresso in termini percentuali, tra numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di linee di accesso in banda larga

### Obiettivo

Servizio realizzato utilizzando servizi wholesale (BITSTREAM) 3%

### Risultato

Servizio realizzato utilizzando servizi wholesale (BITSTREAM) 3%

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



Servizio realizzato utilizzando servizi wholesale.

Obiettivo

Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 44 ore  
Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 100 ore  
Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto: 90%

Risultato

Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 44 ore  
Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 100 ore  
Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto: 90%

**4. Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore**

Obiettivo

Tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta operatore umano (media pesata) 5 s  
Tempo di risposta dell'operatore umano dopo la selezione da parte dell'utente della scelta che consente di parlare con l'operatore umano  
Tempo medio di risposta alle chiamate entranti 6 s  
Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi 90%  
Tempo totale di risposta dell'operatore umano  
Tempo medio di risposta alle chiamate entranti 9 s  
Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi 95%

Risultato

Tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta operatore umano (media pesata) 5 s  
Tempo di risposta dell'operatore umano dopo la selezione da parte dell'utente della scelta che consente di parlare con l'operatore umano  
Tempo medio di risposta alle chiamate entranti 6 s  
Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi 90%  
Tempo totale di risposta dell'operatore umano  
Tempo medio di risposta alle chiamate entranti 10 s  
Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi 90%

**5. Addebiti contestati.** Rapporto, espresso in termini percentuali, tra il numero delle fatture contestate riconosciute fondate e che quindi generano un riaccredito degli importi al cliente mediante un'altra fattura con rettifica o nota di credito, emesse nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo

Obiettivo

Servizi di accesso ad internet a banda larga: <1%.

Risultato

Servizi di accesso ad internet a banda larga: <1%.