



Spett.le
Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Udine, 30/06/2024

Inviata a mezzo PEC all'indirizzo: agcom@cert.agcom.it
(e p.c. via e-mail all'indirizzo 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/>

1 - Tempo di fornitura allacciamento iniziale

Servizio diretto con proprie strutture

T1 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di fornitura $t \leq T1$ [misura in giorni solari] 50 gg
T2 = Tempo per cui nel 99% dei casi si ha che il tempo di fornitura $t \leq T2$ [misura in giorni solari] 80 gg
T3 = Tempo di allacciamento contrattualmente previsto [standard specifico] [misura in giorni solari] 120/180 gg
Percentuale di casi per cui l'allacciamento è eseguito entro la data concordata con il cliente 90 %

Servizio diretto con strutture di altri operatori

T1 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di fornitura $t \leq T1$ [misura in giorni solari] 40/60 gg
T2 = Tempo per cui nel 99% dei casi si ha che il tempo di fornitura $t \leq T2$ [misura in giorni solari] 80 gg
T3 = Tempo di allacciamento contrattualmente previsto [standard specifico] [misura in giorni solari] 120 gg
Percentuale di casi per cui l'allacciamento è eseguito entro il tempo massimo contrattualmente previsto 80 %

2 - Tasso di malfunzionamento per linea di accesso

Servizio diretto con proprie strutture – tasso di malfunzionamento 3%
Servizio diretto con strutture di altri operatori – tasso di malfunzionamento 3%
Servizio indiretto in modalità CPS – tasso di malfunzionamento 1%

3 - Tempo di riparazione dei malfunzionamenti

Servizio diretto con proprie strutture

T1 = Tempo per cui nel 80% dei casi si ha che il tempo di riparazione $t \leq T1$ [misura in ore] 45 ore
T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di riparazione $t \leq T2$ [misura in ore] 75 ore

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



T3 = Tempo di riparazione contrattualmente previsto (standard specifico) [misura in ore] 72 ore
Percentuale dei casi in cui il tempo di riparazione $t \leq T3$ 90%

Servizio diretto con strutture di altri operatori

T1 = Tempo per cui nel 80% dei casi si ha che il tempo di riparazione $t \leq T1$ [misura in ore] 12 ore
T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di riparazione $t \leq T2$ [misura in ore] 12 ore
T3 = Tempo di riparazione contrattualmente previsto (standard specifico) [misura in ore] 72 ore

Servizio indiretto in modalità CPS

T1 = Tempo per cui nel 80% dei casi si ha che il tempo di riparazione $t \leq T1$ [misura in ore] 24 ore
T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di riparazione $t \leq T2$ [misura in ore] 45 ore
T3 = Tempo di riparazione contrattualmente previsto (standard specifico) [misura in ore] 72 ore
Percentuale dei casi in cui il tempo di riparazione $t \leq T3$ 95%

3 - Tempi di risposta dei servizi tramite operatore

Tempo medio di risposta [misura in secondi] 8 secondi
Percentuale di chiamate in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi 90%

4 - Fatture contestate

Percentuale di fatturazioni per cui l'utente ha avanzato dei reclami <1%

5 - Accuratezza della fatturazione

Percentuale di fatturazioni contestate che sono risultate errate <1%

6 - Tempo di fornitura della Carrier Pre-Selection

T1 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di fornitura $t \leq T1$ [misura in giorni solari] 15 giorni
T2 = Tempo per cui nel 99% dei casi si ha che il tempo di fornitura $t \leq T2$ [misura in giorni solari] 30 giorni

Orario per prendere gli ordini dal Lunedì al Venerdì

Mattina 08:30 – 12:30

Pomeriggio 14:00 – 18:00

Orario per prendere gli ordini il sabato

Mattina 08:30 – 12:30