



## Relazione sull'andamento della qualità dei servizi per l'anno 2024

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 2024 ai sensi dell'art. 10 comma primo della Delibera n. 179/03/CSP sugli standard di qualità obbligatori e relativi ai risultati raggiunti per i servizi da postazione fissa (Delibera n. 156/23/CONS).

Stel srl rende disponibili ai propri clienti il riepilogo degli standard fissati e dei relativi risultati raggiunti, sul proprio sito internet all'indirizzo: <https://www.stel.it/qualita-dei-servizi/>

\*\*\*

### 1. *Reclami sugli addebiti* (Allegato 2 delibera n. 156/23/CONS)

#### **Obiettivo:**

Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo 1 %

#### **Risultato:**

Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo 0.03 %

### 2. *Accuratezza della fatturazione* (Allegato 3 delibera n. 156/23/CONS)

#### **Obiettivo:**

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: 0.003 %

#### **Risultato:**

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: 0.20 %

### 3. *Tempo di attivazione del servizio* (Allegato 4 delibera n. 156/23/CONS)

3.1 Rapporto a) ordini per l'evasione dei quali non sono necessari interventi tecnici sul campo

#### **Obiettivo:**

- Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: 1 giorni
- Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: 2 giorni
- Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: 5 giorni

- Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile: 95 %
- Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto: 95 %
- Numero dei contratti completati: 200

**Risultato:**

- Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: 2 giorni
- Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: 2.5 giorni
- Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: 2.7 giorni
- Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile: 98 %
- Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto: 99 %
- Numero dei contratti completati: 595

3.2 Rapporto b) ordini per l'evasione dei quali sono necessari interventi tecnici sul campo

**Obiettivo:**

- Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: 12 giorni
- Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: 14 giorni
- Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: 16 giorni
- Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile: 95 %
- Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto: 95 %
- Numero dei contratti completati: 2300

**Risultato:**

- Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: 12 giorni
- Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: 13.5 giorni
- Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: 14 giorni
- Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile: 97 %
- Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto: 98 %
- Numero dei contratti completati: 1440

3.3. Numero di contratti completati la cui acquisizione è avvenuta mediante teleselling mediante call center iscritti al ROC: 394

3.4 Numero di contratti completati non acquisiti tramite call center: 1137

4. *Tasso di malfunzionamento* (Allegato 5 delibera n. 156/23/CONS)

**Obiettivo:**

Rapporto tra il numero di segnalazioni di malfunzionamenti, corrispondenti a disservizio o degrado, relativi al servizio voce e/o all'accesso Internet, e il numero medio di linee d'accesso 2 %.

**Risultato:**

Rapporto tra il numero di segnalazioni di malfunzionamenti, corrispondenti a disservizio o degrado, relativi al servizio voce e/o all'accesso Internet, e il numero medio di linee d'accesso 0.13 %.

5. *Tempo di riparazione dei malfunzionamenti* (Allegato 6 delibera n. 156/23/CONS)

5.1 Servizi forniti con proprie strutture

**Obiettivo:**

- Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti: 24 ore
- Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 28 ore
- Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 36 ore
- Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto: 85 %.

**Risultato:**

- Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti: 87 ore
- Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 113 ore
- Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 121 ore
- Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto: 82.30 %.

5.2 Servizi forniti mediante utilizzo di servizi di rete wholesale di altro operatore

**Obiettivo:**

- Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti: 24 ore
- Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 30 ore
- Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 36 ore
- Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto: 95 %.

**Risultato:**

- Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti: 29 ore
- Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 33.20 ore
- Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 35.7 ore
- Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto: 91.10 %.

6. *Probabilità di fallimento della chiamata (Allegato 7 alla Delibera n. 156/23/CONS)*

**Obiettivo:**

Percentuale di chiamate a vuoto con riferimento alle chiamate nazionali

**Risultato:**

Percentuale di chiamate a vuoto con riferimento alle chiamate nazionali

7. *Tempo di instaurazione della chiamata (Allegato 8 delibera n. 156/23/CONS)*

**Obiettivo:**

Valore medio del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali:  
95% percentile del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali:

**Risultato:**

Valore medio del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali:  
95% percentile del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali: