

RELAZIONE SUGLI INDICATORI DI QUALITÀ DEI SERVIZI DI ACCESSO AD
INTERNET DA POSTAZIONE FISSA FORNITI DA STARLINK

Anno 2024

Servizi Internet via satellite Starlink

Fornito da:

Starlink Internet Services Limited

Il documento riporta gli indicatori di qualità dei servizi di accesso a internet da postazione fissa forniti da Starlink Internet Services Limited.

Per ogni indicatore sono riportati:

le misure effettuate;

gli obiettivi per fissati in relazione a ciascuna misura;

i consuntivi relativi al 1° e al 2° semestre (per quegli indicatori per i quali le delibere prevedono anche i consuntivi semestrali) e all'intero anno;

la definizione dell'indicatore;

le note esplicative di come sono rilevate le misure;

i periodi di rilevazione.

Reclami sugli addebiti

Indicatore	Misure	Obiettivi Anno	Consuntivi 1° sem.	Consuntivi 2° sem.	Consuntivi Anno
Reclami sugli addebiti	Tasso di malfunzionamento (disponibilità della rete)	<1%	N/A	N/A	0.32%

Definizione

Il numero di richieste di assistenza clienti relative a fatture o problemi di fatturazione come percentuale del totale delle fatture emesse durante il periodo di tempo.

Note

- Vengono incluse tutte le richieste di assistenza clienti con parole chiave relative alla fatturazione
- Il denominatore comprende tutti gli utenti all'ultimo giorno dell'anno, ipotizzando in media sei fatture per ogni utente.

Periodi di rilevazione

- 1° semestre = dal 1° gennaio al 30 giugno
- 2° semestre = dal 1° luglio al 31 dicembre
- Annuale = dal 1° gennaio al 31 dicembre

Accuratezza della fatturazione

Indicatore	Misure	Obiettivi Anno	Consuntivi 1° sem.	Consuntivi 2° sem.	Consuntivi Anno
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	<1%	N/A	N/A	0.32%

Definizione

Il numero di richieste di assistenza clienti relative a fatture o problemi di fatturazione come percentuale del totale delle fatture emesse durante il periodo di tempo.

Note

- Nel caso in cui i clienti percepiscano problemi di fatturazione, siano essi fondati o meno, possiamo emettere crediti di cortesia come gesto di buona volontà.
- Vengono incluse tutte le richieste di assistenza clienti con parole chiave relative alla fatturazione.
- Il denominatore comprende tutti gli utenti all'ultimo giorno dell'anno, ipotizzando in media sei fatture per ogni utente.

Periodi di rilevazione

- 1° semestre = dal 1° gennaio al 30 giugno
- 2° semestre = dal 1° luglio al 31 dicembre
- Annuale = dal 1° gennaio al 31 dicembre

Tempo di attivazione dei servizi di accesso ad internet a banda larga

Indicatore		Misure	Obiettivi Anno	Consuntivi 1° sem.	Consuntivi 2° sem.	Consuntivi Anno
Tempo di attivazione dei servizi di accesso ad internet a banda larga	per servizi di accesso a banda larga Satellite	Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	1	1	1	1
		Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	1	1	1	1
		Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	1	1	1	1
		Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile	N/A	N/A	N/A	N/A
		Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	100	100	100	100

Definizione

Il tempo, misurato in giorni solari, che intercorre tra il giorno in cui è stato ricevuto l'ordine valido dall'operatore ed il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente il servizio.

Note

- Il servizio Starlink viene attivato e fornito immediatamente dopo aver fornito l'alimentazione e una vista libera del cielo. L'attivazione avviene in pochi minuti.
- Per ricevere il servizio, i clienti devono procurarsi un terminale Starlink.
- Starlink non prevede una scadenza concordata per l'attivazione nei suoi contratti di servizio.

Periodi di rilevazione

- 1° semestre = dal 1° gennaio al 30 giugno;
- 2° semestre = dal 1° luglio al 31 dicembre
- Annuale = dal 1° gennaio al 31 dicembre

Tasso di malfunzionamento dei servizi di accesso ad internet a banda larga

Indicatore	Misure	Obiettivi Anno	Consuntivi 1° sem.	Consuntivi 2° sem.	Consuntivi Anno
Tasso di malfunzionamento	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	<10%	2.8%	2.21%	4.3%

Definizione

Il numero di richieste di assistenza clienti relative alle prestazioni del servizio ricevute dal fornitore, in percentuale sul totale degli utenti.

Note

- Sono incluse tutte le richieste di assistenza del cliente relative al servizio, indipendentemente dal fatto che si sia verificato un malfunzionamento o meno.
- La disponibilità della rete Starlink supera il 99% di uptime.

Periodi di rilevazione

- 1° semestre = dal 1° gennaio al 30 giugno;
- 2° semestre = dal 1° luglio al 31 dicembre
- Annuale = dal 1° gennaio al 31 dicembre

Tempo di riparazione dei malfunzionamenti

Indicatore		Misure (Ore)	Obiettivi Anno	Consuntivi 1° sem.	Consuntivi 2° sem.	Consuntivi Anno
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	servizi forniti con proprie infrastrutture	Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti	1	1	1	1
		Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	1	1	1	1
		Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	1	1	1	1
		Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	N/A	N/A	N/A	N/A

Definizione

Il tempo, misurato in ore solari, trascorso tra la segnalazione di un malfunzionamento effettivo da parte del cliente e la riparazione del malfunzionamento medesimo.

Note

- La rete Starlink non è mai stata interrotta per più di 90 minuti e tali interruzioni sono estremamente rare.
- Sono escluse le interruzioni legate alle apparecchiature dei clienti.

Periodi di rilevazione

- 1° semestre = dal 1° gennaio al 30 giugno
- 2° semestre = dal 1° luglio al 31 dicembre
- Annuale = dal 1° gennaio al 31 dicembre