

Prato, 31 luglio 2025

Spett.le
Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni
Direzione Tutela dei Consumatori
Centro Direzionale
Isola B5 Torre Francesco
80143 Napoli (NA)

Inviata via mail e PEC

- direzionetutelaconsumatori@agcom.it

- agcom@cert.agcom.it

Oggetto: Relazione annuale della QoS dei servizi di comunicazione da postazione fissa per l'anno 2024 ai sensi di quanto disposto dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni con le delibere n. 156/23/CONS e 79/09/CSP e s.m.i.

La società scrivente, in ottemperanza a quanto disposto dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ha pubblicato la presente relazione relativa agli obiettivi di qualità ed ai relativi risultati raggiunti per l'anno 2024.

La relazione è pubblicata all'interno del portale web alla pagina <https://www.estra.it/aiuto/qualita-e-carte-servizi/> nella sezione dedicata alla "Qualità e Carta Servizi".

I dati relativi a ciascun indicatore sono disponibili sulle apposte tabelle suddivise nei previsti due semestri e nel resoconto annuale.

Le tabelle sono disponibili nella pagina "Qualità e Carta Servizi" <https://www.estra.it/aiuto/qualita-e-carte-servizi/>

Riepilogo indicatori QoS dei servizi di comunicazione da postazione fissa - delibera 156/23/CONS

Reclami sugli addebiti

L'indicatore definisce la 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.

- Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo: **1 %** ;
- Percentuale di fatture uniche per servizi di telefonia fissa e mobili post-pagati rispetto al totale delle fatture emesse: **N/A**¹.

- ¹ la società Estracom non emette fatture uniche per servizi di telefonia fissa e mobili post pagati.

Estracom S.p.A.

Società a socio unico soggetta ad attività di direzione e coordinamento da parte di E.S.T.R.A. S.p.A. Energia Servizi Territorio Ambiente.
Capitale Sociale € 7.011.559,00 i.v. - Numero di iscrizione al Registro Imprese di Prato (PO), P.IVA e C.F. 01875880971 - R.E.A. 478969
www.estra.it - estracom@estracom.it - estracom@cert.estrspa.it

Sede legale
Via U. Panziera, 16 - 59100 Prato
Tel. 0574 872
Fax 0574 872511

Sede operativa
Via di Grignano, 27 - 59100 Prato
Tel. 0574 872
Fax 0574 872910

Accuratezza della fatturazione

L'indicatore definisce la 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.

- 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: **0,50 %**.

Tempo di attivazione del servizio

L'indicatore definisce il 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.

- Rapporto a) : ordini per l'evasione dei quali non sono necessari interventi tecnici sul campo: **N/A** ;
- Rapporto b) : ordini per l'evasione dei quali sono necessari interventi tecnici sul campo:
 - a. Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: **10 giorni**;
 - b. Percentile 95 % del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: **35,6 giorni**;
 - c. Percentile 99 % del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: **52,49 giorni**;
 - d. Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile: **100 %**.

Tasso di malfunzionamento

L'indicatore definisce il 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.

- 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: **12,83 %**.

Tempo di riparazione dei malfunzionamenti

L'indicatore definisce il tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione.

- Rapporto a): servizi forniti con proprie infrastrutture
 - a. Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti: **8,06 ore** ;
 - b. Percentile 80 % del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: **4,86 ore** ;
 - c. Percentile 95 % del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: **31,67 ore** ;
 - d. Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto: **97,61 %**.
- Rapporto b): servizi forniti mediante utilizzo di servizi di rete wholesale di altro Operatore
 - a. Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti: **12,87 ore** ;
 - b. Percentile 80 % del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: **17,86 ore** ;
 - c. Percentile 95 % del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: **53,13 ore** ;
 - d. Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto: **96,17 %**.

Velocità di trasmissione dati (su un profilo 100/20 Mbps)

L'indicatore definisce la velocità di trasmissione dati disponibile per i servizi Internet, misurata durante la trasmissione di file di prova trasmessi tra un sito remoto, in cui è posizionato un client, e un server, separatamente per il download e per l'upload, osservati per un periodo di tempo fissato.

- a. "Velocità minima in download" – "quantile 95" della velocità di trasmissione dati in download misurata durante l'intero intervallo di osservazione, ovvero il valore di soglia entro il quale ricade il 95% dei valori di velocità di trasmissione misurati (arrotondato all'intero più vicino) e ordinati in ordine discendente; per il calcolo del "quantile 95" si considerano tutte le misurazioni effettuate: **88,8 Mbps**
- b. "Velocità minima in upload" – "quantile 95" della velocità di trasmissione dati in upload misurata durante l'intero intervallo di osservazione, ovvero il valore di soglia entro il quale ricade il 95% dei valori di velocità di trasmissione misurati (arrotondato all'intero più vicino) e ordinati in ordine discendente; per il calcolo del "quantile 95" si considerano tutte le misurazioni effettuate: **20,4 Mbps**
- c. "Velocità massima in download" – valore massimo della velocità di trasmissione in download che l'utente può aspettarsi realisticamente di sperimentare: **88,9 Mbps**
- d. "Velocità massima in upload" – valore massimo della velocità di trasmissione in upload che l'utente può aspettarsi realisticamente di sperimentare: **21,3 Mbps**
- e. "Velocità normalmente disponibile in download" – la velocità di trasmissione dati in download che un utente può aspettarsi di sperimentare per la maggior parte del tempo nell'utilizzo del servizio: **88,8 Mbps**
- f. "Velocità normalmente disponibile in upload" – la velocità di trasmissione dati in upload che un utente può aspettarsi di sperimentare per la maggior parte del tempo nell'utilizzo del servizio: **20,5 Mbps**

Ritardo di trasmissione dati

L'indicatore definisce il tempo necessario per trasmettere un pacchetto ICMP Echo Request/Reply (*ping*).

- a. Ritardo massimo: "percentile 95" del ritardo di trasmissione dati ovvero il valore entro il quale ricade il 95% dei valori misurati, ordinati in ordine ascendente all'aumentare del ritardo: **28,60 ms**
- b. Valore medio del ritardo di trasmissione dati: **23,40 ms**
- c. Jitter: deviazione standard del ritardo di trasmissione dati: **6,1 ms**

Tasso di perdita dei pacchetti

L'indicatore definisce il rapporto tra le prove di ping che non hanno prodotto un valore di ritardo e il numero totale di ping effettuati.

- Tasso di perdita: **0 %**

Riepilogo indicatori di QoS dei servizi telefonici di contatto - call center - delibera 79/09/CSP e s.m.i.

- indicatore 1 - Tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta di parlare con un “operatore umano”: **28 secondi**;
- Indicatore 2 - a) - Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: **15 secondi**;
- Indicatore 2 - b) - Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è risultato inferiore a 20 secondi: **98,58 %** ;
- Indicatore 3 – Percentuale di reclami che sono stati risolti senza che l’utente abbia effettuato, sullo stesso reclamo, ulteriori chiamate al numero di assistenza: **93,5 %** .

Certi di aver osservato gli impegni fin qui previsti, si resta a disposizione per qualsiasi ulteriore chiarimento.

Cordiali saluti

ESTRACOM S.p.A.