

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 apposite 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/A¹** .

- 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 Sevizi 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.estraspa.it

Accuratezza della fatturazione

L'indicatore definisce la percentuale di fatture oggetto di contestazioni riconosciute fondate che generano un riaccreditamento 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 riaccreditamento 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.