

Relazione annuale contenente gli indicatori, i metodi di misurazione, gli standard generali fissati per tali indicatori e i relativi effettivi risultati raggiunti nell'anno 2024 da Blunova S.r.l. (delibera n. 156/23/CONS).

Blunova S.r.l. individua i seguenti indicatori di qualità, che si riferiscono al complesso dei servizi erogati, ed i relativi effettivi risultati raggiunti nel periodo di rilevazione dei dati dal 01/01/2024 al 31/12/2024.

1. Reclami sugli addebiti (Allegato 2 alla delibera n. 156/23/CONS)
 - 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, relativamente a tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa, è del 2%.
 - La percentuale di fatture uniche per servizi di telefonia fissa e mobili post-pagati rispetto al totale delle fatture emesse è l'1%.
2. Accuratezza della fatturazione (Allegato 3 alla delibera n. 156/23/CONS)

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 è l'1%.
3. Tempo di attivazione del servizio (Allegato 4 alla delibera n. 156/23/CONS)

Relativamente al 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, i risultati raggiunti sono i seguenti:

 - a) tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: 5 giorni;
 - b) percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: 16 giorni;
 - c) percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: 24 giorni;
 - d) percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile: 98%;
 - e) percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto: 100%.
4. Tasso di malfunzionamento (Allegato 5 alla delibera n. 156/23/CONS)

Il rapporto in percentuale 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, è il 2%.
5. Tempo di riparazione dei malfunzionamenti (Allegato 6 alla delibera n. 156/23/CONS)

Relativamente al tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione, i risultati raggiunti sono i seguenti:

 - a) servizi forniti con proprie infrastrutture:
 - tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti in ore: 1;
 - percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti in ore: 1:15;
 - percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti in ore: 1:25;
 - percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto: 100%.
 - b) servizi forniti mediante utilizzo di servizi di rete wholesale di altro operatore:
 - tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti in ore: 4;
 - percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti in ore: 3:20;
 - percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti in ore: 3:40;
 - percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto: 95%.
6. Probabilità di fallimento della chiamata (Allegato 7 alla delibera n. 156/23/CONS)

Il rapporto, con riferimento alle chiamate nazionali, tra numero di chiamate non andate a buon fine e numero totale di tentativi di chiamata nel periodo preso in considerazione espresso in percentuale è l'1%.
7. Tempo di instaurazione della chiamata (Allegato 8 alla delibera n. 156/23/CONS)

Relativamente all'intervallo di tempo, espresso in secondi, tra la ricezione da parte della rete dell'informazione di indirizzamento completa e la ricezione da parte del chiamante di un tono di occupato, libero o di risposta, i risultati raggiunti sono i seguenti:

 - a) valore medio del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali: 1 secondo;
 - b) 95% percentile del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali: 1 secondo.

Modello elettronico di cui all'art. 5, comma 4 della Delibera n. 156/23/CONS

OPERATORE: Blunova S.r.l. - Zona Industriale III Fase Viale 15 n. 2, 97100 Ragusa (RG) - P.IVA 01050370889

Anno di riferimento: 2024

Periodo di rilevazione dei dati:

1° SEM.

2° SEM.

ANNO Intero 01/01/2024-31/12/2024

Per.	Obb.	Denominazione indicatore		Servizi cui si applica	Misura / Indicazioni obbligatorie	Unità di misura	Valore rilevato	
A	O	Reclami sugli addebiti (Allegato 2 delibera n. 156/23/CONS)		Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo	%	2%	
					Percentuale di fatture uniche per servizi di telefonia fissa e mobili post-pagati rispetto al totale delle fatture emesse	%	1%	
A	O	Accuratezza della fatturazione (Allegato 3 delibera n. 156/23/CONS)		Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	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%	
S/A	O	Tempo di attivazione del servizio (Allegato 4 delibera n.156/23/CONS)	Rapporto a) : ordini per l'evasione dei quali non sono necessari interventi tecnici sul campo	Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni		
					Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni		
					Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni		
					Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile	%		
					Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%		
					Numero dei contratti completati			
			Rapporto b) : ordini per l'evasione dei quali sono necessari interventi tecnici sul campo	Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	5	
					Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	16	
					Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	24	
					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	%	100%	
					Numero dei contratti completati		592	
				Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Numero di contratti completati la cui acquisizione è avvenuta mediante teleselling mediante call center iscritti al ROC		0	
					Numero di contratti completati non acquisiti tramite call center		592	
S/A	O	Tasso di malfunzionamento (Allegato 5 delibera n. 156/23/CONS)		Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	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%	
S/A	O	Tempo di riparazione dei malfunzionamenti (Allegato 6 delibera n. 156/23/CONS)	Rapporto a) : servizi forniti con proprie infrastrutture	Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti	ore	1	
					Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	01:15	
					Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	01:25	
					Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	100%	
			Rapporto b) : servizi forniti mediante utilizzo di servizi di rete wholesale di altro operatore	Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti	ore	4	
					Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	03:20	
					Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	ore	03:40	
					Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	95%	
S/A	O ⁽¹⁾	Probabilità di fallimento della chiamata (Allegato 7 delibera n. 156/23/CONS)		Servizi di comunicazione interpersonale accessibili al pubblico	Percentuale di chiamate a vuoto con riferimento alle chiamate nazionali	%	1%	
S/A	O ⁽¹⁾	Tempo di instaurazione della chiamata (Allegato 8 delibera n. 156/23/CONS)		Servizi di comunicazione interpersonale accessibili al pubblico	Valore medio del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali	secondi	1	
					95% percentile del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali	secondi	1	

LEGENDA

Per. = Periodicità della rilevazione
S/A = Semestrale ed annuale
A = Annuale

Obb. = Obbligatorietà dell'indicatore
O = Obbligatorio
F = Facoltativo

NOTE

(1) Obbligatorietà sospesa fino alla conclusione delle valutazioni di cui all'art. 12, comma 8 del regolamento