

QUALITA' DEI SERVIZI

Resoconto sui risultati delle misure di qualità - anno 2025

QoS - Resoconto annuale 2025

- Con riferimento agli obblighi prescritti dalla Delibera n. 156/23/CONS, Sorgenia ha effettuato le misurazioni in relazione agli obiettivi di qualità fissati per l'anno 2025.
- Per quanto riguarda gli obiettivi di qualità sui tempi di attivazione del servizio, sono stati raggiunti gli indicatori della % degli ordini completati entro la data concordata con il cliente ed il tempo medio di attivazione.
- Per quanto riguarda gli obiettivi di qualità sui tempi di riparazione dei malfunzionamenti, nonostante il rapporto tra le segnalazioni di malfunzionamenti ed il numero medio di linee d'accesso sia basso, abbiamo riscontrato più problematiche complesse di malfunzionamenti
- Per quanto riguarda gli obiettivi di qualità sui tempi di risposta alle chiamate sono stati raggiunti risultati soddisfacenti nel tempo medio e nella velocità di risposta

Indicatore		Obiettivi di Qualità 2025		Risultati 2025
Tempi di attivazione del servizio	È il tempo che intercorre tra il giorno in cui è stato registrato l'ordine dall'operatore e il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente il servizio.	95% dei clienti attivati entro 50 giorni	%	95% dei clienti attivati entro 52 giorni
		99% dei clienti attivati entro 70 giorni	%	99% dei clienti attivati entro 86,2 giorni
		Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente: 90%	%	95,8%
		Tempo medio di attivazione: 30 gg	giorni solari	21,5
Tasso di malfunzionamento dei servizi	E' il rapporto tra il numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi ed il numero medio di linee d'accesso a banda larga: 5%		%	2,8%

Sede Legale

Via Algardi, 4 - 20148 Milano - Italia
 Cap. Soc. Euro 150.000.000,00 i.v. - REA MI 1594238
 Registro Imprese Milano Monza Brianza Lodi e C.F. 07756640012
 Partita IVA 12874490159

Sorgenia SpA
sorgenia.it

Milano

Via Algardi, 4
 20148 Milano - Italia
T +39 02.67.194.1
F +39 02.67.194.210

Tempo di riparazione dei malfunzionamenti relativi ai servizi	È il tempo che intercorre tra la segnalazione di malfunzionamento della rete e la risoluzione della problematica.	85% dei malfunzionamenti riparanti entro 80 ore	ore comprese quelle non lavorative	118,4
		90% dei malfunzionamenti riparanti entro 90 ore	ore comprese quelle non lavorative	145,3
		Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto: 85%	%	79,7%
		Tempo medio di riparazione: 35 ore	ore comprese quelle non lavorative	83,4
Addebiti contestati		La percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato in forma scritta rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo: 1%	%	0,1%

Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore per accesso ad internet a banda larga	Navigazione su risponditore automatico (IVR): 80 secondi	secondi	58
	Tempo medio di risposta dell'operatore alle chiamate entranti (dopo la selezione da parte dell'utente della scelta che consente di parlare con l'operatore): 40 secondi	secondi	25
	Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi: 50%	%	81,5%