



## **Delibera n. 278/04/CSP - Relazione Annuale 2017**

Con riferimento all'art. 17, comma 5, della Delibera n. 278/04/CSP recante "Approvazione della direttiva in materia di carte dei servizi e qualità dei servizi di televisione a pagamento ai sensi dell'art. 1, comma 6, lett. b), n. 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249", di seguito vengono forniti i risultati raggiunti nel 2017 da Sky Italia S.r.l. (di seguito anche "Sky"), in merito ai sotto riportati indicatori di qualità, relativamente alla propria offerta televisiva via satellite.

Con riferimento agli indicatori relativi ai "Tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore", "Fatture contestate" e "Accuratezza della fatturazione", sono altresì riportati i risultati raggiunti nel 2017 relativamente all'offerta di Sky erogata tramite IPTV di altri operatori.

Rispetto ai suindicati indicatori di qualità, vengono altresì fissati gli obiettivi previsti per l'anno 2018 con riferimento all'offerta Sky via satellite, via IPTV e sul digitale terrestre<sup>1</sup>.

La presente Relazione verrà pubblicata sul sito di Sky Italia S.r.l.: [www.sky.it](http://www.sky.it).

### **1) Tempo di attivazione del servizio**

La rilevazione di tale indicatore è stata effettuata su base censuaria, considerando cioè tutte le richieste di attivazione pervenute nel periodo 1 gennaio 2017- 31 dicembre 2017.

a) Tempo di attivazione del servizio.

Nel 2017, conformemente all'obiettivo fissato per lo stesso anno (1 giorno), il tempo di attivazione del servizio è risultato di 1 giorno dalla richiesta di attivazione.

Tale stima è stata effettuata considerando l'installazione già effettuata, se del caso, e la conseguente telefonata al servizio clienti. Non essendo sempre possibile verificare in tempo reale l'avvenuta attivazione del servizio, non è possibile stimare tale dato in termini percentuali.

b) Percentuale degli ordini validi completati entro la data prevista.

Si stima che nel 2017 (rispetto ad un obiettivo corrispondente ad una percentuale del 95%) la percentuale degli ordini validi completati entro la data prevista sia stata pari al 98,6%.

La percentuale è stata calcolata sulla base dei tempi previsti dalle procedure interne di Sky, considerando tanto i tempi dell'installazione quanto quelli dell'attivazione.

### Obiettivi per l'anno 2018

Per l'offerta via satellite, in considerazione dei risultati ottenuti nel 2017, Sky fissa i seguenti obiettivi per il 2018:

a) tempo di attivazione del servizio: 1 giorno;

b) percentuale degli ordini validi completati entro la data prevista: 95%.

---

<sup>1</sup> L'offerta sul digitale terrestre è disponibile dal 5 giugno 2018.



Per l'offerta sul digitale terrestre, Sky fissa i seguenti obiettivi per il 2018:

- a) tempo di attivazione del servizio: 2 giorni;
- b) percentuale degli ordini validi completati entro la data prevista: 90%.

## **2) Tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore**

La rilevazione di tale indicatore è stata effettuata su base censuaria, considerando cioè tutte le chiamate al numero del *Call Center* di Sky dedicato all'assistenza, nel periodo 1 gennaio 2017 - 31 dicembre 2017.

Gli obiettivi fissati per l'anno 2017, sia con riferimento ai servizi via satellite che ai servizi erogati tramite operatori IPTV, erano i seguenti:

- a) tempo medio di risposta alle chiamate entranti 30";
- b) percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi: 70%.

Nel 2017, sia con riferimento ai servizi via satellite che tramite IPTV, i risultati ottenuti sono stati i seguenti:

- a) il tempo medio di risposta alle chiamate entranti è stato pari a 21,6", e
- b) la percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è stato inferiore a 20 secondi è stata stimata intorno al 71%.

### Obiettivi per l'anno 2018

In considerazione dei risultati ottenuti nel 2017, Sky fissa, con riferimento ai servizi via satellite, IPTV e digitale terrestre, quali obiettivi per il 2018 i seguenti dati:

- a) tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 35";
- b) percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi: 60%.

## **3) Fatture contestate**

Tale indicatore è stato calcolato su base censuaria, considerando cioè tutti i reclami ricevuti nel 2017 indipendentemente dalla fondatezza del reclamo, rispetto al numero di fatture emesse nel periodo considerato, sia con riferimento ai servizi via satellite che ai servizi erogati tramite IPTV di altri operatori.

Nel 2017, la percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato (in forma scritta o con altra forma tracciabile) rispetto al numero di fatture emesse nel periodo considerato, è stata pari allo 0,65% sia con riferimento ai servizi via satellite che ai servizi tramite IPTV di altri operatori.

### Obiettivo per l'anno 2018

Rispetto a tale indicatore Sky fissa quale obiettivo per il 2018 la stessa percentuale dell'1,50% indicata come obiettivo per il 2017, sia con riferimento ai servizi via satellite che ai servizi tramite IPTV di altri operatori.

Lo stesso obiettivo dell'1,50% viene stabilito per il 2018 anche per l'offerta sul digitale terrestre.



#### **4) Accuratezza delle fatturazione**

Tale indicatore è stato calcolato su base censuaria, considerando cioè tutte le fatture che riportano una correzione di precedenti fatture, indipendentemente dal periodo a cui si riferisce la fattura errata, emesse nel periodo di osservazione.

Nel 2017 la percentuale di fatture con rettifica di precedenti fatture rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo è stata pari allo 0,47% con riferimento ai servizi via satellite ed allo 0,46% per i servizi erogati tramite IPTV di altri operatori (rispetto all'obiettivo fissato per il 2017 dello 0,40%).

##### Obiettivo per l'anno 2018

Come obiettivo per il 2018, Sky indica la medesima percentuale dello 0,40%, con riferimento alle fatture relative ai servizi via satellite, tramite IPTV di altri operatori e sul digitale terrestre.

#### **5) Disponibilità del servizio**

Rispetto all'obiettivo 2017, fissato in una percentuale pari allo 0,2%:

a) l'indisponibilità media del servizio (misurata in ore/anno) è stata pari allo 0,1%.

Sky ha preso in considerazione gli episodi di interruzione di un canale e/o servizio di *pay-per-view* sull'intero territorio, escludendo gli episodi connessi ad eventi atmosferici locali.

Non è stato invece possibile misurare il b) "tempo medio tra due indisponibilità del servizio", in quanto tale indicatore non è calcolabile su una programmazione particolarmente ampia come quella di Sky Italia.

Si stima comunque che gli episodi di radicale interruzione di tutti i canali (anche per pochi secondi, ma con esclusione di eventi atmosferici a carattere locale) siano mediamente intervallati da almeno 12 mesi.

##### Obiettivo per l'anno 2018

In considerazione dei risultati ottenuti nel 2017, rispetto a tale indicatore, Sky fissa quale obiettivo per il 2018 la stessa percentuale dello 0,2 % indicata lo scorso anno.

Per l'offerta sul digitale terrestre, Sky fissa quale obiettivo per il 2018 il 10%.