



Delibera n. 278/04/CSP - Relazione Annuale 2022

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 2022 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. Vengono inoltre riportati i risultati raggiunti nel 2022 relativamente alle proprie offerte televisive "Sky Q senza parabola" e via digitale terrestre¹.

La presente Relazione verrà pubblicata sul sito di Sky Italia S.r.l.: www.sky.it.

1) Tempo di attivazione del servizio (per l'offerta Sky via satellite)

La rilevazione di tale indicatore è stata effettuata su base censuaria, considerando cioè tutte le richieste di attivazione pervenute nel periodo 1 gennaio 2022 – 31 dicembre 2022.

a) Tempo di attivazione del servizio via satellite.

Nel 2022, 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 per il servizio via satellite.

Si stima che nel 2022 (rispetto ad un obiettivo corrispondente ad una percentuale del 95%) la percentuale degli ordini validi completati entro la data prevista sia stata pari al 97.5%.

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 2023

Per l'offerta via satellite, in considerazione dei risultati ottenuti nel 2022, Sky fissa i seguenti obiettivi per il 2023:

- a) tempo di attivazione del servizio: 1 giorno;
- b) percentuale degli ordini validi completati entro la data prevista: 95%.

¹ Si precisa che l'offerta Sky Q senza parabola non viene più commercializzata ai nuovi clienti dal 30 agosto 2021 ma continua ad essere disponibile per i clienti attivati entro tale data. L'offerta Sky via digitale terrestre è cessata il 1° aprile 2022.



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 2022 – 31 dicembre 2022.

Gli obiettivi fissati per l'anno 2022, con riferimento ai propri servizi via satellite, Sky Q senza parabola e via digitale terrestre erano i seguenti:

- a) tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 90 secondi;
- b) percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi: 50%.

Nel 2022, con riferimento ai predetti servizi, i risultati ottenuti sono stati i seguenti:

- a) il tempo medio di risposta alle chiamate entranti è stato pari a 63 secondi, e
- b) la percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è stato inferiore a 20 secondi è stata stimata intorno al 52%.

Obiettivi per l'anno 2023

In considerazione dei risultati ottenuti nel 2022, Sky fissa, con riferimento ai propri servizi via satellite e Sky Q senza parabola, quali obiettivi per il 2023 i seguenti dati:

- a) tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 90 secondi;
- b) percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi: 45%.

3) Fatture contestate

Tale indicatore è stato calcolato su base censuaria, considerando cioè tutti i reclami ricevuti nel 2022 indipendentemente dalla fondatezza del reclamo, rispetto al numero di fatture emesse nel periodo considerato, con riferimento ai servizi via satellite, Sky Q senza parabola e via digitale terrestre.

Nel 2022, 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 complessivamente pari in media allo 0,14% con riferimento ai predetti servizi.

Obiettivo per l'anno 2023

Rispetto a tale indicatore, Sky fissa quale obiettivo per il 2023 la stessa percentuale dell'1,5% indicata come obiettivo per il 2022, con riferimento ai servizi via satellite e Sky Q senza parabola.



4) Accuratezza della 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 2022 la percentuale di fatture con rettifica di precedenti fatture rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo è stata complessivamente pari in media allo 0,5% con riferimento ai servizi via satellite, Sky Q senza parabola e via digitale terrestre.

Rispetto all'obiettivo fissato per il 2022 in percentuale (pari all'1% per i servizi via satellite, 1% per Sky Q senza parabola e 1% per i servizi via digitale terrestre), le percentuali di fatture con rettifica sono state le seguenti per singola tipologia di offerta:

- a) percentuale di fatture con rettifica per i servizi via satellite 0,6%;
- b) percentuale di fatture con rettifica per i servizi Sky Q senza parabola 0,4%;
- c) percentuale di fatture con rettifica per i servizi via digitale terrestre 1%.

Obiettivo per l'anno 2023

Rispetto a tale indicatore, Sky fissa quale obiettivo per il 2023 la stessa percentuale dell'1% con riferimento ai servizi via satellite e Sky Q senza parabola.

5) Disponibilità del servizio

- Con riferimento all'indicatore sub lett. a) "*indisponibilità media del servizio*", per i servizi via satellite e Sky Q senza parabola, rispetto all'obiettivo 2022 fissato in una percentuale pari allo 0,2%, l'indisponibilità media del servizio (misurata in ore/anno) è stata pari allo 0,1%;
- per i servizi via digitale terrestre, rispetto all'obiettivo 2022 fissato in una percentuale pari al 10%, l'indisponibilità media del servizio (misurata in ore/anno) ha rispettato l'obiettivo prefissato non eccedendo il 10%.

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 l'indicatore sub b) "*tempo medio tra due indisponibilità del servizio*", in quanto tale indicatore non è calcolabile su una programmazione particolarmente ampia come quella di Sky.

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 2023

In considerazione dei risultati ottenuti nel 2022, rispetto a tale indicatore, Sky fissa quale obiettivo per il 2023 la percentuale dello 0,2% per i servizi via satellite e Sky Q senza parabola.