



Spett.le  
Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Udine, 30/06/2024

Inviata a mezzo PEC all'indirizzo: [agcom@cert.agcom.it](mailto:agcom@cert.agcom.it)  
(e p.c. via e-mail all'indirizzo [direzionetutelaconsumatori@agcom.it](mailto:direzionetutelaconsumatori@agcom.it))

**OGGETTO:** Relazione sull'andamento della qualità dei servizi per l'anno 2023

In ottemperanza a quanto previsto dalle delibere qui di seguito indicate in materia di "Qualità e Carte dei Servizi di Telecomunicazioni", si trasmette la presente relazione con riferimento all'anno 2023 ai sensi dell'art. 10 comma primo della Delibera n. 179/03/CSP sugli standard di qualità obbligatori e relativi risultati raggiunti in merito ai servizi di telefonia fissa (Delibera n. 254/04/CSP) e di accesso ad internet da postazione fissa (Delibera n. 131/06/CSP e relativa modifica con la Delibera n. 244/08/CSP).

ST Srl rende disponibili ai propri clienti il riepilogo degli standard fissati e dei relativi risultati raggiunti, sul proprio sito internet all'indirizzo <https://www.gruppost.com/carta-dei-servizi/>

### **1 - Tempo di fornitura allacciamento iniziale**

#### *Servizio diretto con proprie strutture*

T1 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di fornitura  $t \leq T1$  [misura in giorni solari] 50 gg  
T2 = Tempo per cui nel 99% dei casi si ha che il tempo di fornitura  $t \leq T2$  [misura in giorni solari] 80 gg  
T3 = Tempo di allacciamento contrattualmente previsto [standard specifico] [misura in giorni solari] 120/180 gg  
Percentuale di casi per cui l'allacciamento è eseguito entro la data concordata con il cliente 90 %

#### *Servizio diretto con strutture di altri operatori*

T1 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di fornitura  $t \leq T1$  [misura in giorni solari] 40/60 gg  
T2 = Tempo per cui nel 99% dei casi si ha che il tempo di fornitura  $t \leq T2$  [misura in giorni solari] 80 gg  
T3 = Tempo di allacciamento contrattualmente previsto [standard specifico] [misura in giorni solari] 120 gg  
Percentuale di casi per cui l'allacciamento è eseguito entro il tempo massimo contrattualmente previsto 80 %

### **2 - Tasso di malfunzionamento per linea di accesso**

*Servizio diretto con proprie strutture* – tasso di malfunzionamento 3%  
*Servizio diretto con strutture di altri operatori* – tasso di malfunzionamento 3%  
*Servizio indiretto in modalità CPS* – tasso di malfunzionamento 1%

### **3 - Tempo di riparazione dei malfunzionamenti**

#### *Servizio diretto con proprie strutture*

T1 = Tempo per cui nel 80% dei casi si ha che il tempo di riparazione  $t \leq T1$  [misura in ore] 45 ore  
T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di riparazione  $t \leq T2$  [misura in ore] 75 ore

#### **ST srl**

Sede legale: UDINE  
Viale Tricesimo, 184/3 33100  
Tel 0432/43843 Fax 0432/43609  
Unità locale: MARGHERA (VE)  
Via Orsato 22/1 30175



T3 = Tempo di riparazione contrattualmente previsto (standard specifico) [misura in ore] 72 ore  
Percentuale dei casi in cui il tempo di riparazione  $t \leq T3$  90%

*Servizio diretto con strutture di altri operatori*

T1 = Tempo per cui nel 80% dei casi si ha che il tempo di riparazione  $t \leq T1$  [misura in ore] 12 ore  
T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di riparazione  $t \leq T2$  [misura in ore] 12 ore  
T3 = Tempo di riparazione contrattualmente previsto (standard specifico) [misura in ore] 72 ore

*Servizio indiretto in modalità CPS*

T1 = Tempo per cui nel 80% dei casi si ha che il tempo di riparazione  $t \leq T1$  [misura in ore] 24 ore  
T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di riparazione  $t \leq T2$  [misura in ore] 45 ore  
T3 = Tempo di riparazione contrattualmente previsto (standard specifico) [misura in ore] 72 ore  
Percentuale dei casi in cui il tempo di riparazione  $t \leq T3$  95%

**3 - Tempi di risposta dei servizi tramite operatore**

Tempo medio di risposta [misura in secondi] 8 secondi  
Percentuale di chiamate in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi 90%

**4 - Fatture contestate**

Percentuale di fatturazioni per cui l'utente ha avanzato dei reclami <1%

**5 - Accuratezza della fatturazione**

Percentuale di fatturazioni contestate che sono risultate errate <1%

**6 - Tempo di fornitura della Carrier Pre-Selection**

T1 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di fornitura  $t \leq T1$  [misura in giorni solari] 15 giorni  
T2 = Tempo per cui nel 99% dei casi si ha che il tempo di fornitura  $t \leq T2$  [misura in giorni solari] 30 giorni

**Orario per prendere gli ordini dal Lunedì al Venerdì**

Mattina 08:30 – 12:30

Pomeriggio 14:00 – 18:00

**Orario per prendere gli ordini il sabato**

Mattina 08:30 – 12:30

**ST srl**

Sede legale: UDINE  
Viale Tricesimo, 184/3 33100  
Tel 0432/43843 Fax 0432/43609  
Unità locale: MARGHERA (VE)  
Via Orsato 22/1 30175