Spett.le
Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni
Direzione tutela dei consumatori
Centro Direzionale
Isola B5 Torre Francesco
80143 – NAPOLI
PEC : agcom@cert.agcom.it

Oggetto: Relazione annuale qualità dei servizi per l'anno 2024 (Del. 156/23/CONS) - MEDIA-LIVE SRL.

In ottemperanza a quanto prescritto dalla Delibera dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 156/23/CONS (Disposizioni in materia di qualità e carte dei servizi di comunicazioni elettroniche accessibili al pubblico da postazione fissa) MEDIA-LIVE SRL trasmette la presente relazione relativa agli standard di qualità obbligatori ed ai relativi risultati raggiunti per l'anno 2024. La medesima relazione viene pubblicata sul sito istituzionale <https://www.media-link.it> nella sezione dedicata alla qualità dei servizi internet unitamente alla carta dei servizi, alle rilevazioni annuali e semestrali e alla documentazione relativa agli obiettivi. Verrà data notizia ai Clienti, a riguardo della pubblicazione degli obiettivi e dei relativi risultati raggiunti, nel ciclo di fatturazione.

Di seguito i dati relativi a ciascun indicatore.

RECLAMI SUGLI ADDEBITI (Allegato 2 delibera n. 156/23/CONS)

Definizione dell'indicatore: 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.

Valore rilevato: 0,00 %

Obiettivo prefissato anno 2025: non oltre lo 0,5 %

Se vengono emesse fatture uniche per servizi di telefonia fissa e mobili post-pagati, indicare la percentuale di fatture di questo tipo rispetto al totale delle fatture emesse.

Fatture uniche per servizi di telefonia post-pagati: 70%

ACCURATEZZA DELLA FATTURAZIONE (Allegato 3 delibera n. 156/23/CONS)

Definizione dell'indicatore: 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.

Valore rilevato: 3 %

Obiettivo prefissato anno 2025: non oltre il 2 %

TEMPO DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO (Allegato 4 delibera n. 156/23/CONS)

Definizione dell'indicatore: il 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.

INDICATORE (A) - Ordini per l'evasione dei quali non sono necessari interventi tecnici sul campo

Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione

Valore rilevato: non applicabile

Obiettivo prefissato anno 2025: non oltre 25 giorni

Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione

Valore rilevato: non applicabile

Obiettivo prefissato anno 2025: non oltre 25 giorni

Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione

Valore rilevato: non applicabile

Obiettivo prefissato anno 2025: non oltre 30 giorni

Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile

Valore rilevato: non applicabile

Obiettivo prefissato anno 2025: non inferiore al 99%

Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto

Valore rilevato: non applicabile

Obiettivo prefissato anno 2025: non inferiore al 99%

INDICATORE (B) - Ordini per l'evasione dei quali sono necessari interventi tecnici sul campo

Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione

Valore rilevato: 21 giorni

Obiettivo prefissato anno 2025: non oltre 60 giorni

Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione

Valore rilevato: 20 giorni

Obiettivo prefissato anno 2025: non oltre 60 giorni

Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione

Valore rilevato: 20 giorni

Obiettivo prefissato anno 2025: non oltre 120 giorni

Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile

Valore rilevato: 97%

Obiettivo prefissato anno 2025: non inferiore al 99%

Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto

Valore rilevato: 100%

Obiettivo prefissato anno 2025: non inferiore al 99%

TASSO DI MALFUNZIONAMENTO
(Allegato 5 delibera n. 156/23/CONS)

Definizione dell'indicatore: rapporto 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.

Valore rilevato: 2,80 %

Obiettivo prefissato anno 2025: non oltre il 5 %

TEMPO DI RIPARAZIONE DEI MALFUNZIONAMENTI
(Allegato 6 delibera n. 156/23/CONS)

Definizione dell'indicatore: tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione.

INDICATORE (A) – Servizi forniti con infrastrutture proprie

Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti

Valore rilevato: 12 ore

Obiettivo prefissato anno 2025: non oltre 130 ore

Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti

Valore rilevato: 7 ore

Obiettivo prefissato anno 2025: non oltre 150 ore

Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti

Valore rilevato: 12 ore

Obiettivo prefissato: non oltre 240 ore

Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto

Valore rilevato: 100%

Obiettivo prefissato anno 2025: non inferiore al 98%

INDICATORE (B) – Servizi forniti mediante utilizzo di servizi di rete wholesale di altro operatore

Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti

Valore rilevato: 18 ore

Obiettivo prefissato anno 2025: non oltre 150 ore

Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti

Valore rilevato: 11 ore

Obiettivo prefissato anno 2025: non oltre 160 ore

Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti

Valore rilevato: 17 ore

Obiettivo prefissato anno 2025: non oltre 360 ore

Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto

Valore rilevato: 100%

Obiettivo prefissato anno 2025: non inferiore al 90%

Nel rimanere a disposizione per ulteriori chiarimenti in merito, l'occasione è gradita per porgere cordiali saluti.

30/06/2025

MEDIA-LIVE SRL
Via degli Ortolani 20
07041 Alghero (SS)