

**Delibera n. 278/04/CSP – Relazione annuale 2021**

Con riferimento all'art. 17 (e i relativi allegati 1-5) 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 riportati i risultati raggiunti nel 2021 da Sky Österreich Fernsehen GmbH (di seguito anche "Sky Österreich"), in merito ai sotto indicati indicatori di qualità relativamente alla propria offerta televisiva via satellite.

Rispetto ai sotto indicatori di qualità relativi all'offerta Sky Österreich via satellite vengono altresì fissati gli obiettivi previsti per l'anno 2022.

La presente relazione annuale verrà pubblicata sul sito di Sky Österreich:  
<http://www.sky.at/altoadige>

**1) Tempo di attivazione del servizio**

Nel 2021 il tempo di attivazione del servizio è risultato di 3 giorni lavorativi dalla richiesta di attivazione. Questi 3 giorni lavorativi derivano dal tempo impiegato dal servizio postale per la spedizione dell'hardware al cliente. Siccome Sky Österreich non riceve un feedback da parte degli operatori postali, risulta impossibile fornire una stima in termini percentuali.

Giorni e orario in cui è possibile ricevere gli ordini: dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle ore 12:00. Sky Österreich non fornisce un'accuratezza standard per gli appuntamenti.

Obiettivo per l'anno 2022: 3 giorni lavorativi

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

La rilevazione è stata effettuata tramite campioni. Il tempo medio di risposta alle chiamate entranti è risultato di 12 secondi.

La percentuale delle chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi è stata stimata al 80%.

Numero di campioni osservati: 60

Obiettivo per l'anno 2022: 12 secondi e 80%

**Beschluss Nr. 278/04/CSP – Jahresbericht 2021**

Unter Bezugnahme auf Art. 17 (und die dazugehörigen Beilagen 1-5) des Beschlusses Nr. 278/04/CSP über „Genehmigung der Richtlinie zu Leistungschartas und Qualität zahlungspflichtiger TV-Dienstleistungen gemäß Art. 1, Abs. 6, lit. B) Nr. 2 des Gesetzes 31 Juli 1997, Nr. 249“ werden nachstehend die für das Jahr 2021 von Sky Österreich Fernsehen GmbH (im Folgenden auch als „Sky Österreich“ bezeichnet) erzielten Ergebnisse betreffend die unten angegebenen Qualitätsindikatoren bezüglich des eigenen Fernsehangebots via Satellit dargestellt.

Ebenfalls werden die Ziele bezüglich der unten angegebenen Qualitätsindikatoren betreffend die Sky Österreich Angebote via Satellit für das Jahr 2022 festgelegt.

Der vorliegende Jahresbericht wird auf der Webseite von Sky Österreich veröffentlicht:  
<http://www.sky.at/suedtirol>

**1) Aktivierungsdauer des Services**

Im Jahr 2021 betrug die durchschnittliche Aktivierungsdauer 3 Werktage. Diese 3 Werktage begründen sich aus der Dauer des Postweges zur Verbringung der Hardware zum Kunden. Da Sky Österreich keine Rückmeldung des Postdienstleisters bekommt, ist eine Schätzung in Prozent nicht möglich.

Tage und Zeiten, in denen Bestellungen entgegen genommen werden können: Mo.-Fr. 9:00 bis 12:00. Eine Standardgenauigkeit für Termine wird von Sky Österreich nicht übermittelt.

Ziel für das Jahr 2022: 3 Werktage

**2) Antwortzeit bei Anrufen beim Kundendienst**

Die Datenerhebung wurde anhand von Stichproben ermittelt. Durchschnittliche Antwortzeit bei eingehenden Anrufen: 12"

Prozentsatz der eingehenden Anrufe, die innerhalb 20" bearbeitet wurden: 80% (geschätzt)

Anzahl der beobachteten Stichproben: 60

Ziel für das Jahr 2022: 12" und 80%

### 3) Fatture contestate

Tale indicatore è stato calcolato su base censuaria, considerando cioè tutti i reclami ricevuti nel 2021 indipendentemente dalla fondatezza del reclamo, rispetto al numero di fatture emesse nel periodo considerato.

Nel 2020, 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 0,25 % (= 10 fatture).

Obiettivo per l'anno 2022: 0,25% (= 10 fatture)

### 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 2021 la percentuale di fatture con rettifica di precedenti fatture rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo è stata pari allo 0,1% (= 4 fatture).

Obiettivo per l'anno 2022: 0,1% (= 4 fatture)

### 5) Disponibilità del servizio

L'indisponibilità media del servizio (misurata in ore/anno) è stata pari allo 0,01%. Sky Österreich ha preso in considerazione gli episodi di interruzione di un canale, escludendo gli episodi connessi ad eventi atmosferici locali. Il servizio di pay-per-view non viene offerto da Sky Österreich in Alto Adige. 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 Österreich.

Obiettivo per l'anno 2022: mantenere l'alto livello di servizio, quindi mantenimento del 99,99% di disponibilità.

### 3) Beanstandete Rechnungen

Diese Angabe beruht auf der Zählung aller Beanstandungen im Jahr 2021, ungeachtet des Beanstandungsgrundes, in Hinblick auf die Anzahl der ausgestellten Rechnungen im betreffenden Zeitraum.

Prozentsatz der Rechnungen, die im Jahr 2021 (schriftlich oder auf eine andere nachvollziehbare Weise) in Hinblick auf die Anzahl der ausgestellten Rechnungen im betreffenden Zeitraum beanstandet wurden: 0,25% (= 10 Rechnungen)  
Ziel für das Jahr 2022: 0,25% (= 10 Rechnungen)

### 4) Genauigkeit der Fakturierung

Diese Angabe beruht auf der Zählung aller Rechnungen, die eine Korrektur vorhergehender Rechnungen beinhalten und im beobachteten Zeitraum ausgestellt wurden, ungeachtet des Zeitraums, auf den sich die falsche Rechnung bezieht.

Prozentsatz der Rechnungen, die im Jahr 2021 ausgestellt wurden und die eine Korrektur vorhergehender Rechnungen beinhalten in Hinblick auf die Anzahl der im selben Zeitraum ausgestellten Rechnungen: 0,1% (= 4 Rechnungen).  
Ziel für das Jahr 2022: 0,1% (= 4 Rechnungen)

### 5) Verfügbarkeit des Services

Die durchschnittliche Nichtverfügbarkeit des Services (gemessen in Stunden/Jahr) betrug 0,01%. Sky Österreich hat die Zeiträume der Ausfälle eines Fernsehkanals berücksichtigt, mit Ausnahme der Zeiträume wegen lokaler Wetterereignisse. Ein Pay-per-view Dienst wird von Sky Österreich in Südtirol nicht angeboten. Es war jedoch nicht möglich zu messen b) „die durchschnittliche Zeit zwischen zwei Nicht-Verfügbarkeiten des Services“, da dieser Indikator auf einer besonders breiten Programmpalette wie der von Sky Österreich nicht berechnet werden kann.  
Ziel für das Jahr 2022: den sehr hohen Servicelevel zu halten, also Beibehaltung von 99,99% Verfügbarkeit.