Risultati di Qualità dei Servizi

Trimestre Q4 2026 — periodo 01/10/2026 — 31/12/2026

Rendicontazione trimestrale dei risultati misurati
rispetto agli obiettivi pubblicati in `obiettivi-qualita-2026.typ`

Q4 2026 · Rev. 0.1 (TEMPLATE) · Pubblicazione obbligatoria

Operatore: HyperBit SRLs
Sede: Via dei Prati 41/B, 38057, Pergine Valsugana (TN), Italia
Identificativi: P.IVA / CF: IT02697330229 · ROC: 42486 · AS208437
Periodo: dal 01/01/2026 al 31/03/2026
Data di pubblicazione: entro il 15/05/2026

Legenda esito: Conforme = obiettivo rispettato · Non conforme = obiettivo non rispettato; il superamento dell'obiettivo attiva la procedura interna di analisi delle cause radice (RCA) e l'eventuale piano di rientro. I valori misurati sono espressi al 95° percentile per gli indicatori temporali, secondo la metodologia descritta nel documento «Obiettivi di Qualità 2026».

1 Sintesi esecutiva

Nel trimestre Q1 2026 HyperBit SRLs ha rispettato 22 indicatori su 24 tra servizi Internet e VoIP. Le non conformità rilevate sono oggetto di analisi e piano di rientro entro il trimestre Q2.

Servizi Internet

Indicatori monitorati: 13
Conformi: 12
Non conformi: 1
Tasso di conformità: 92,3%

Servizi VoIP

Indicatori monitorati: 11
Conformi: 10
Non conformi: 1
Tasso di conformità: 90,9%

Totale

Indicatori totali: 24
Conformi: 22
Non conformi: 2
Tasso di conformità: 91,7%

Volume di traffico: nel trimestre la rete HyperBit (AS208437) ha gestito complessivamente 1,8 PB di traffico aggregato, con picchi serali fino a 18 Gbit/s. La base clienti attiva al 31/03/2026 ammonta a circa [N. clienti] linee Internet e [N. clienti] linee VoIP.

2 Risultati — Servizi di accesso a Internet

ID	Indicatore	Unità	Obiettivo 2026	Misurato Q1	Δ	Esito
I-1	Tempo fornitura accesso iniziale (95° perc.)	giorni	≤ 30	22	−8	OK
I-2	Ordini completati nei termini	%	≥ 95%	97,4%	+2,4	OK
I-3	Tasso malfunzionamenti per 100 linee	n/100	≤ 8,0	5,2	−2,8	OK
I-4	Tempo riparazione (95° perc.)	ore	≤ 48	31	−17	OK
I-5	Malfunzionamenti riparati entro termine	%	≥ 90%	94,1%	+4,1	OK
I-6	Reclami su fatturazione per 100 fatture	n/100	≤ 1,0	0,4	−0,6	OK
I-7	Tempo medio risposta assistenza	s	≤ 60	42	−18	OK
I-8	Chiamate assistenza risposte ≤ 60 s	%	≥ 80%	76,8%	−3,2	KO
I-9	Velocità download (banda minima)	%	≥ 95%	98,1%	+3,1	OK
I-10	Velocità upload (banda minima)	%	≥ 95%	97,3%	+2,3	OK
I-11	Tasso insuccesso trasmissione	%	≤ 1,0%	0,3%	−0,7	OK
I-12	Ritardo one-way (nazionale)	ms	≤ 35	22	−13	OK
I-13	Disponibilità servizio (uptime)	%	≥ 99,5%	99,82%	+0,32	OK

Analisi non conformità I-8 (risposta assistenza)

Causa radice: picco di chiamate concomitanti nella settimana del 9–13 febbraio 2026 dovuto a un guasto di backbone di un operatore di transito (RETN — fuori responsabilità HyperBit) che ha generato escalation simultanea da parte di numerosi clienti business.

Azione correttiva: potenziamento turno NOC pomeridiano (+1 FTE da aprile 2026), implementazione di un sistema di callback prioritario per clienti business e SLA Gold, integrazione di un assistente AI di primo livello sul portale (live entro maggio 2026).

Target di rientro: Q2 2026 ≥ 82%.

3 Risultati — Servizi telefonici VoIP

ID	Indicatore	Unità	Obiettivo 2026	Misurato Q1	Δ	Esito
V-1	Tempo fornitura allacciamento (95° perc.)	giorni	≤ 20	12	−8	OK
V-2	Tasso malfunzionamenti voce per 100 linee	n/100	≤ 5,0	3,1	−1,9	OK
V-3	Tempo riparazione voce (95° perc.)	ore	≤ 36	24	−12	OK
V-4	Tasso chiamate non riuscite	%	≤ 1,0%	0,6%	−0,4	OK
V-5	Tempo medio post-selezione	s	≤ 3,5	2,1	−1,4	OK
V-6	MOS qualità voce	punti	≥ 4,0	4,3	+0,3	OK
V-7	Reclami fatturazione voce per 100 fatture	n/100	≤ 1,0	0,2	−0,8	OK
V-8	Tempo medio risposta assistenza voce	s	≤ 60	45	−15	OK
V-9	Tempo trasferimento numero (NP)	gg lav.	≤ 3	3,4	+0,4	KO
V-10	Disponibilità servizio voce	%	≥ 99,9%	99,94%	+0,04	OK
V-11	Accessibilità 112 NUE	%	100%	100%	0,00	OK

Analisi non conformità V-9 (number portability)

Causa radice: ritardo medio di 1 giorno lavorativo nelle finestre di portabilità del partner upstream Bicom Systems / ZeroZero 39 SRL per le NP da operatori minori non integrati nel processo standard SIPP (Servizio Informazioni Portabilità).

Azione correttiva: incontro tecnico con il partner upstream (verbale del 02/04/2026), introduzione di un canale di escalation prioritario per le NP B2B e tracking automatico degli SLA con alert al NOC.

Target di rientro: Q2 2026 ≤ 3 giorni lavorativi al 95° percentile.

4 Indennizzi erogati nel trimestre

Riepilogo degli indennizzi automatici e su reclamo erogati nel periodo, ai sensi della Delibera AGCOM 73/11/CONS e delle condizioni generali di contratto.

Causale	N. eventi	Indennizzo totale (€)	Tempo medio erogazione
Ritardo attivazione Internet	3	€ 285,00	12 giorni
Ritardo attivazione VoIP	1	€ 75,00	9 giorni
Disservizio totale > 24 h	2	€ 187,50	15 giorni
Disservizio parziale (banda)	4	€ 84,00	11 giorni
Errori di fatturazione	6	€ 162,40	7 giorni
Ritardo NP > termini AGCOM	2	€ 25,00	10 giorni
Totale Q1 2026	18	€ 818,90	10,7 gg

Gli indennizzi sono stati erogati prevalentemente sotto forma di nota di credito sulla prima fattura utile (16 casi su 18), e in due casi tramite bonifico bancario su richiesta esplicita del cliente. Nessuna controversia ha richiesto attivazione della procedura ConciliaWeb AGCOM nel trimestre.

5 Reclami e procedure di conciliazione

Tipologia	Ricevuti	Risolti	Pendenti
Reclami su fatturazione	11	11	0
Reclami su qualità del servizio	8	7	1
Reclami su tempi di intervento	5	5	0
Reclami su portabilità numero	3	2	1
Conciliazioni Co.Re.Com. avviate	1	0	1
Conciliazioni ConciliaWeb AGCOM	0	0	0
Totale Q1 2026	28	25	3

Tempo medio di risposta ai reclami formali: 18 giorni lavorativi (limite contrattuale: 45 giorni). Le pratiche pendenti sono in lavorazione nei termini di legge. La conciliazione Co.Re.Com. avviata è in attesa di udienza calendarizzata per il 22/04/2026.

6 Piano di miglioramento e azioni per Q2 2026

A seguito dei risultati di Q1 2026 e dell'analisi delle non conformità, HyperBit ha avviato il seguente piano di miglioramento operativo per il trimestre successivo:

1. Potenziamento del NOC pomeridiano con un nuovo operatore di primo livello (assunzione attiva dal 14/04/2026).
2. Implementazione dell'assistente AI conversazionale sul portale clienti, con tariffazione automatica e gestione delle pratiche di primo livello (golive previsto 05/05/2026).
3. Canale di escalation dedicato per number portability B2B con il partner Bicom Systems, con SLA di 2 giorni lavorativi per le richieste prioritarie.
4. Revisione delle finestre di manutenzione programmata, spostate dalla finestra 22:00–02:00 a 02:00–05:00 per minimizzare l'impatto sui servizi business.
5. Estensione del monitoraggio MOS VoIP a 100% dei trunk del cliente (oggi al 78%), per migliorare la rilevazione precoce dei degradi di qualità.
6. Test di carico annuale dell'infrastruttura programmato per il 18/05/2026 con scenario di failover regionale.

Trasparenza e accessibilità

Questo documento è pubblicato sul sito https://hyperbit.it (sezione «Qualità e Trasparenza») in formato PDF accessibile (WCAG 2.1 AA). I dati di dettaglio per singolo indicatore e i log delle misurazioni sono disponibili su richiesta a qos@hyperbit.it.

Documento redatto in conformità alle Delibere AGCOM 131/06/CSP, 244/08/CSP, 79/09/CSP, 154/12/CONS e 73/11/CONS (indennizzi). Rendicontazione trimestrale obbligatoria. I dati riportati sono il risultato di misurazioni interne e di terze parti certificate; per le misurazioni ufficiali individuali il cliente può utilizzare la piattaforma Misurainternet di AGCOM (misurainternet.it).

HyperBit SRLs · ROC: 42486 · AS208437 · Q4 2026 · Rev. 0.1 (TEMPLATE)