

### **Beschluss Nr. 278/04/CSP – Halbjahresbericht für das 2. Halbjahr 2025**

Unter Bezugnahme auf Art. 17 Abs. 4 des Beschlusses Nr. 278/04/CSP über „Genehmigung der Richtlinie zur 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 im 2. Halbjahr 2025 von Sky Österreich Fernsehen GmbH (im Folgenden auch als „Sky Österreich“ bezeichnet) erzielten Ergebnisse betreffend die unten angegebenen Qualitätsindikatoren (1, 2 und 5) 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 1. Halbjahr 2026 festgelegt.

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

#### **1) Aktivierungsdauer des Services**

Im 2. Halbjahr 2025 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. Zeiten, in denen Bestellungen entgegengenommen werden können: Mo.-Fr. 9:00 Uhr bis 12:00 Uhr.

Eine Standardgenauigkeit für Termine wird von Sky Österreich nicht übermittelt.  
Ziel für das 1. Halbjahr 2026: 3 Werktage

### **Delibera n. 278/04/CSP – Relazione semestrale per il 2° semestre 2025**

Con riferimento all'art. 17, comma 4 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 secondo semestre 2025 da Sky Österreich Fernsehen GmbH (di seguito anche "Sky Österreich"), in merito ai sotto indicati indicatori di qualità (1, 2 e 5), 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 il primo semestre 2026.

La presente relazione semestrale verrà pubblicata sul sito di Sky Österreich: <http://www.sky.at/alto-adige>

#### **1) Tempo di attivazione del servizio**

Nel secondo semestre 2025 il tempo medio di attivazione è risultato di 3 giorni lavorativi. 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 il primo semestre 2026: 3 giorni lavorativi

## 2) Antwortzeit bei Anrufen beim Kundendienst

Die Datenerhebung wurde anhand von Stichproben ermittelt.

Durchschnittliche Antwortzeit bei eingehenden Anrufen: 13"

Prozentsatz der eingehenden Anrufe, die innerhalb 20" bearbeitet wurden: 75% (geschätzt).

Anzahl der beobachteten Stichproben: 30

Ziele für das 1. Halbjahr 2026: 15" und 75%

## 5) Verfügbarkeit des Services

Die durchschnittliche Nichtverfügbarkeit des Services (gemessen in Stunden/Jahren) 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 1. Halbjahr 2026: den sehr hohen Servicelevel zu halten, also Beibehaltung von 99,99% Verfügbarkeit.

## 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 13 secondi.

La percentuale delle chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi è stata stimata al 75%.

Numero di campioni osservati: 30

Obiettivi per il primo semestre 2026: 15 secondi e 75%

## 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 il primo semestre 2026: mantenere l'alto livello di servizio, quindi mantenimento del 99,99% di disponibilità.