

Spett.le  
**Autorità per le Garanzie nelle  
Comunicazioni**  
Direzione Tutela Autorità per le  
Garanzie nelle Comunicazioni dei  
consumatori  
Centro Direzionale – Isola B5  
Palazzo Torre Francesco  
80143 – NAPOLI

Brescia, 30 giugno 2025

Inviata a mezzo PEC all'indirizzo: agcom@cert.agcom.it  
(e p.c. via e-mail all'indirizzo direzione tutelaconsumatori@agcom.it)

**OGGETTO:** Relazione sull'andamento della qualità dei servizi per l'anno 2024

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 2024 ai sensi dell'art. 10 comma primo della Delibera n. 179/03/CSP sugli standard di qualità obbligatori e relativi ai risultati raggiunti per i servizi da postazione fissa (Delibera n. 156/23/CONS).

INTRED S.P.A rende disponibili ai propri clienti il riepilogo degli standard fissati e dei relativi risultati raggiunti, sul proprio sito internet all'indirizzo <https://www.intred.it/it/indicatori-di-qualita>

\*\*\*

**1.** *Reclami sugli addebiti* (Allegato 2 delibera n. 156/23/CONS)

**Obiettivo:**

Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo <1 %

**Risultato:**

Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo <1 % %

**2.** *Accuratezza della fatturazione* (Allegato 3 delibera n. 156/23/CONS)

**Obiettivo:**

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:  
<1 %

**Risultato:**

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:  
<1 %

**3. Tempo di attivazione del servizio** (Allegato 4 delibera n. 156/23/CONS)

3.1 Rapporto a) ordini per l'evasione dei quali non sono necessari interventi tecnici sul campo

**Obiettivo:**

- Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: 15 giorni
- Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: 25 giorni
- Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: 30 giorni
- Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile: 95 %
- Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto: 95 %
- Numero dei contratti completati: 398

**Risultato:**

- Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: 10 giorni
- Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: 18 giorni
- Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: 19 giorni
- Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile: 99,8 %
- Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto: 99,8 %
- Numero dei contratti completati: 438

3.2 Rapporto b) ordini per l'evasione dei quali sono necessari interventi tecnici sul campo

**Obiettivo:**

- Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: 30 giorni
- Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: 35 giorni
- Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: 50 giorni
- Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile: 90 %
- Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto: 90 %
- Numero dei contratti completati: 6841

**Risultato:**

- Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: 38 giorni
- Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: 139 giorni
- Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: 186 giorni
- Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile: 78,6 %
- Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto: 78,6 %
- Numero dei contratti completati: 8559

3.3. Numero di contratti completati la cui acquisizione è avvenuta mediante teleselling mediante call center iscritti al ROC: \

3.4 Numero di contratti completati non acquisiti tramite call center: 7239

**4. Tasso di malfunzionamento** (Allegato 5 delibera n. 156/23/CONS)

**Obiettivo:**

Rapporto tra il numero di segnalazioni di malfunzionamenti, corrispondenti a disservizio o degrado, relativi al servizio voce e/o all'accesso Internet, e il numero medio di linee d'accesso 15 %.

**Risultato:**

Rapporto tra il numero di segnalazioni di malfunzionamenti, corrispondenti a disservizio o degrado, relativi al servizio voce e/o all'accesso Internet, e il numero medio di linee d'accesso 16,69 %.

**5. Tempo di riparazione dei malfunzionamenti** (Allegato 6 delibera n. 156/23/CONS)

5.1 Servizi forniti con proprie strutture

**Obiettivo:**

- Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti: 25 ore
- Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 60 ore
- Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 90 ore
- Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto: 95 %.

**Risultato:**

- Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti: 20 ore
- Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 53 ore
- Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 75 ore
- Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto: 88,60 %.

5.2 Servizi forniti mediante utilizzo di servizi di rete wholesale di altro operatore

**Obiettivo:**

- Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti: 45 ore
- Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 70 ore
- Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 100 ore
- Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto: 90 %.

**Risultato:**

- Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti: 24 ore
- Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 66 ore
- Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 86 ore
- Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto: 88,50 %.

**6. Probabilità di fallimento della chiamata** (Allegato 7 alla Delibera n. 156/23/CONS)\*

**Obiettivo:**

Percentuale di chiamate a vuoto con riferimento alle chiamate nazionali [•] %

**Risultato:**

Percentuale di chiamate a vuoto con riferimento alle chiamate nazionali [•] %

**7.** Tempo di instaurazione della chiamata (*Allegato 8 delibera n. 156/23/CONS*)\*

**Obiettivo:**

Valore medio del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali: [●] s  
95% percentile del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali: [●] s

**Risultato:**

Valore medio del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali: [●] s  
95% percentile del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali: [●] s

\* Obbligatorietà sospesa fino alla conclusione delle valutazioni di cui all'art. 12, comma 8 del regolamento