

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

[Luogo, data]

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

OGGETTO: Relazione sull'andamento della qualità dei servizi per l'anno 2025

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 2025 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).

[Operatore] rende disponibili ai propri clienti il riepilogo degli standard fissati e dei relativi risultati raggiunti, sul proprio sito internet all'indirizzo [inserire URL della sezione Qualità dei servizi del sito web].

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: 438

Risultato:

- Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: 11 giorni
- Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: 21 giorni
- Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: 25 giorni
- Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile: 100 %
- Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto: 100 %
- Numero dei contratti completati: 414

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: 25 giorni
- Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: 70 giorni
- Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: 98 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: 8207

Risultato:

- Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: 22 giorni
- Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: 91 giorni
- Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: 123 giorni
- Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile: 87,8 %
- Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto: 87,8 %
- Numero dei contratti completati: 10463

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 13 %.

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 %.

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: 50 ore
- Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 62 ore
- Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto: 95 %.

Risultato:

- Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti: 28 ore
- Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 71 ore
- Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 95 ore
- Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto: 80,7 %.

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

Obiettivo:

- Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti: 40 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: 93 %.

Risultato:

- Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti: 31 ore
- Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 74 ore
- Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 98 ore
- Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto: 78,3 %.

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

Obiettivo:

Carta intestata

Percentuale di chiamate a vuoto con riferimento alle chiamate nazionali NA

Risultato:

Percentuale di chiamate a vuoto con riferimento alle chiamate nazionali NA

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

Obiettivo:

Valore medio del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali: N

95% percentile del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali: NA

Risultato:

Valore medio del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali: NA

95% percentile del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali: NA