

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

**Firenze 16-06-2025**

**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).

[Operatore] rende disponibili ai propri clienti il riepilogo degli standard fissati e dei relativi risultati raggiunti, sul proprio sito internet all'indirizzo <https://www.globalnetitalia.it/qualita-dei-servizi/>.

\*\*\*

**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 [N/A] %

**Risultato:**

Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo [N/A] %

**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:  
[N/A] %

**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:

[N/A]%

### 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: [29] giorni
- Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: [45] giorni
- Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile: [96,00] %
- Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto: [96,00] %
- Numero dei contratti completati: [N/A]

#### **Risultato:**

- 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: [29] giorni
- Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: [45] giorni
- Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile: [96,00] %
- Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto: [96,00] %
- Numero dei contratti completati: [N/A]

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: [40] giorni
- Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: [90] giorni
- Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile: [96,00] %
- Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto: [96,00] %
- Numero dei contratti completati: [N/A]

#### **Risultato:**

- 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: [40] giorni
- Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: [90] giorni
- Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile: [96,00] %
- Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto: [96,00] %
- Numero dei contratti completati: [N/A]

3.3. Numero di contratti completati la cui acquisizione è avvenuta mediante teleselling mediante call center iscritti al ROC: [N/A]

3.4 Numero di contratti completati non acquisiti tramite call center: [N/A]

#### 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 [14] %.

##### **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 [14] %.

#### 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: [N/A] ore
- Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: [N/A] ore
- Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: [N/A] ore
- Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto: [N/A] %.

##### **Risultato:**

- Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti: [N/A] ore
- Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: [N/A] ore
- Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: [N/A] ore
- Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto: [N/A] %.

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

##### **Obiettivo:**

- Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti: [48] ore
- Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: [20] ore
- Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: [60] ore
- Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto: [97,00] %.

##### **Risultato:**

- Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti: [48] ore
- Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: [20] ore
- Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: [60] ore
- Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo

contrattualmente previsto: [97,00] %.

**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 [N/A] %

**Risultato:**

Percentuale di chiamate a vuoto con riferimento alle chiamate nazionali [N/A] %

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

**Obiettivo:**

Valore medio del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali: [N/A] s

95% percentile del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali: [N/A] s

**Risultato:**

Valore medio del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali: [N/A] s

95% percentile del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali: [N/A] s