

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 10-06-2026

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).

GlobalNet Italia Srl 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:

 800 199760

 info@globalnetitalia.it

 **Assistenza Tecnica**
assistenza@globalnetitalia.it

 **TOSCANA**

Sede di Firenze | Via Benedetto Dei 64 | 50127 Firenze (FI)
Tel. 055 5359211

Sede di Livorno | Via Umbria 5/7 | 57017 Stagno (LI)
Tel. 0586 943936

 **TRENTINO ALTO ADIGE**

Sede di Bolzano | Via Vecchia 20
39040 Ora (BZ) Alto Adige
Tel. 0471 1775077

WWW.GLOBALNETITALIA.IT

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: 16 giorni
- Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: 30 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 %
- Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto: 96 %
- Numero dei contratti completati: N/A

Risultato:

- Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: 16 giorni
- Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: 30 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 %
- Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto: 96 %
- 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 %
- Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto: 96 %
- 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 %
- Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto: 96 %
- 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

 800 199760

 info@globalnetitalia.it

 Assistenza Tecnica
assistenza@globalnetitalia.it

 TOSCANA

Sede di Firenze | Via Benedetto Dei 64 | 50127 Firenze (FI)
Tel. 055 5359211

Sede di Livorno | Via Umbria 5/7 | 57017 Stagno (LI)
Tel. 0586 943936

 TRENTINO ALTO ADIGE

Sede di Bolzano | Via Vecchia 20
39040 Ora (BZ) Alto Adige
Tel. 0471 1775077

WWW.GLOBALNETITALIA.IT

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 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 15 %.

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 %.

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

 800 199760

 info@globalnetitalia.it

 **Assistenza Tecnica**
assistenza@globalnetitalia.it

 **TOSCANA**

Sede di Firenze | Via Benedetto Dei 64 | 50127 Firenze (FI)
Tel. 055 5359211

Sede di Livorno | Via Umbria 5/7 | 57017 Stagno (LI)
Tel. 0586 943936

 **TRENTINO ALTO ADIGE**

Sede di Bolzano | Via Vecchia 20
39040 Ora (BZ) Alto Adige
Tel. 0471 1775077

WWW.GLOBALNETITALIA.IT

- Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto: 97 %.

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