

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

Milano, 18/06/2025

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).

NETEN rende disponibili ai propri clienti il riepilogo degli standard fissati e dei relativi risultati raggiunti, sul proprio sito internet all'indirizzo <https://neten.it/quality/isp.pdf>.

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 2,00 %

Risultato: Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo 0,04 %

Neten S.p.A.

Sede Legale
Sede Operativa di Milano
Via Gianfranco Zuretti 34
20125 Milano
Phone: (+39) 02 50 04 36 31

Sede Operativa di Roma
Viale dell'Aeronautica 45
00144 Roma
Phone: (+39) 06 94 44 39 51

Sede Operativa di Brescia
Via Ferretti Torricelli 19
25135 Sant'Eufemia (BS)
Phone: (+39) 030 67 22 300

Sede Operativa di Arezzo
Via Pio Borri 14
52100 Arezzo
Phone: (+39) 05 75 21 482



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:

1,80%

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:

0,01%

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: 20,00 giorni
- Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: 20,00 giorni
- Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: 50,00 giorni
- Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile: 98,00 %
- Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto: 98,00 %
- Numero dei contratti completati: 130.000

Risultato:

- Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: 18,15 giorni
- Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: 64,50 giorni
- Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: 103,50 giorni
- Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile: 91,85 %
- Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto: 97,65 %
- Numero dei contratti completati: NA

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: 20,00 giorni

-
- Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: 20,00 giorni
 - Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: 50,00 giorni
 - Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile: 98,00 %
 - Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto: 98,00 %
 - Numero dei contratti completati: 130.000

Risultato:

- Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: 8,70 giorni
- Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: 48,00 giorni
- Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: 82,00 giorni
- Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile: 98,50 %
- Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto: 97,65 %
- Numero dei contratti completati: NA

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

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

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 22,00 %.

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 4,80 %.

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: 25,00 ore
- Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 22,00 ore
- Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 36,00 ore
- Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto: 95,00 %.

Risultato:

- Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti: 8,50 ore
- Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 7,50 ore
- Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 32,00 ore
- Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto: 97,63 %.

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

Obiettivo:

- Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti: 25,00 ore
- Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 22,00 ore
- Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 36,00 ore
- Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto: 95,00 %.

Risultato:

- Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti: 4,50 ore
- Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 6,50 ore
- Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 15,50 ore
- Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto: 99,50 %.

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 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: NA s

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

Risultato: Valore medio del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali: NA s

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