

Spett.le  
**Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni**  
**Direzione Tutela dei Consumatori**  
Centro Direzionale - Isola B5, Torre Francesco  
80143 - Napoli (NA)

**PEC:** agcom@cert.agcom.it  
**e, p.c.:** direzionetutelaconsumatori@agcom.it

Foligno (PG) 30.06.2026,

**Oggetto:** Relazione annuale sulla qualità dei servizi per l'anno 2025 (rif. Delibera 179/03/CSP e delibera 255/24/CONS) per Connesi S.p.A.

Spettabile Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni,  
in ottemperanza a quanto prescritto dalle Delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 179/03/CSP e delibera 255/24/CONS e s.m.i., Connesi S.p.A. trasmette la presente relazione relativa agli standard di qualità obbligatori ed ai relativi risultati raggiunti per l'anno 2025.

I parametri obbligatori sono pubblicati sul sito [www.connesi.it](http://www.connesi.it), nella sezione qualità dei servizi LINK [https://www.connesi.it/wp-content/uploads/qualita/2025\\_255\\_S2\\_connesi.pdf](https://www.connesi.it/wp-content/uploads/qualita/2025_255_S2_connesi.pdf)

La Carta dei servizi è pubblicata sul sito [www.connesi.it](http://www.connesi.it) nella sezione Carta dei servizi LINK <https://www.connesi.it/carta-dei-servizi/>.

Nell'ambito della presente relazione Connesi rappresenta che il periodo di rilevazione dei parametri della qualità dei servizi di assistenza clienti non corrisponde alla piena annualità, bensì ricomprende esclusivamente il lasso di tempo che va dall'8 agosto 2025 al 31 dicembre 2025 .

Seguono i dati relativi a ciascun indicatore.

**A. Indicatore 1 – Tempo medio di risposta dell'operatore**

L'indicatore si riferisce all'intervallo di tempo ricompreso tra l'istante in cui la chiamata raggiunge il servizio clienti e l'istante in cui l'utente viene messo in comunicazione con un addetto. Valore medio rilevato: 18 secondi a fronte di un obiettivo inferiore ai 18 secondi.

**B. Indicatore 2 – Tasso di chiamate verso operatore servite entro 20 secondi:**

L'indicatore si riferisce percentuale delle chiamate in cui i clienti sono messi in attesa al massimo 20 secondi per parlare con un operatore dopo la selezione del numero o dell'opzione dell'IVR dove applicabile. - Valore medio rilevato: 85% a fronte di un obiettivo pari al 77%.

**C. Indicatore 3 – Tempo di risoluzione dei reclami:**

L'indicatore si riferisce intervallo di tempo ricompreso tra l'istante in cui un fondato reclamo viene ricevuto dall'operatore e l'istante in cui la comunicazione dell'esito della gestione reclamo viene inviata dal cliente.

Sono definite tre misure:

- Tempo entro il quale l'80% dei reclami viene risolto;
- Tempo entro il quale il 90% dei reclami viene risolto;

- Percentuale di reclami risolti entro termini previsti.

I valori medi rilevati sono i seguenti:

- a) in relazione al tempo entro il quale l'80% dei reclami viene risolto è stato rilevato un valore medio di 48 ore a fronte di un obiettivo di 48 ore;
- b) in relazione al tempo entro il quale il 90% dei reclami viene risolto è stato rilevato un valore medio di 72 ore a fronte di un obiettivo di 72 ore;
- c) in relazione alla percentuale di reclami risolti entro i termini previsti è stato rilevato un valore medio del 99% a fronte di un obiettivo pari al 99%.

Nel rimanere a disposizione per ulteriori chiarimenti in merito, tramite il punto di contatto [amministrazione@connesi.it](mailto:amministrazione@connesi.it), l'occasione è gradita per porgere,

Cordiali saluti.

Connesi S.p.a.