

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 giugno 2026

Oggetto: Relazione annuale sulla qualità dei servizi di comunicazioni elettroniche da postazione fissa - anno 2025

Spettabile Autorità,

in ottemperanza alle disposizioni di cui alla Delibera AGCom n. 179/03/CSP e al Regolamento allegato alla Delibera AGCom n. 156/23/CONS, Connesi S.p.A. trasmette la presente relazione annuale concernente gli indicatori obbligatori di qualità dei servizi di comunicazioni elettroniche da postazione fissa e i risultati conseguiti nell'anno solare 2025.

Le rilevazioni si riferiscono al periodo 1° gennaio - 31 dicembre 2025 e sono state effettuate secondo le definizioni, i criteri di misurazione e le unità di misura previsti dagli Allegati da 2 a 8 della Delibera n. 156/23/CONS. Il modello elettronico di rendicontazione annuale, compilato per l'intero anno, è allegato alla presente; gli esiti sono altresì pubblicati nell'apposita sezione "Qualità dei servizi" del sito www.connesi.it, al seguente link: https://www.connesi.it/wp-content/uploads/qualita/2025_RI_156_A_connesi.pdf

Di seguito si riepilogano gli esiti relativi a ciascun indicatore, con evidenza dell'obiettivo di qualità fissato per il 2025.

A. Indicatore 1 - Reclami sugli addebiti

L'indicatore esprime il rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero delle fatture emesse nel medesimo periodo.

- Reclami sugli addebiti: obiettivo 0,17%; valore rilevato 0,19%.
- Fatture uniche per servizi di telefonia fissa e mobili post-pagati sul totale delle fatture emesse: obiettivo 0,00%; valore rilevato 0,00%.

B. Indicatore 2 - Accuratezza della fatturazione

L'indicatore misura la percentuale di fatture oggetto di contestazioni riconosciute fondate che hanno generato un riaccredito al cliente mediante fattura rettificativa o nota di credito, rispetto al totale delle fatture emesse nello stesso periodo.

- Obiettivo 0,10%; valore rilevato 0,12%.

C. Indicatore 3 - Tempo di attivazione del servizio

L'indicatore misura, in giorni, il tempo intercorrente tra la ricezione dell'ordine valido e la disponibilità effettiva all'uso dei servizi richiesti. I risultati sono distinti in base alla necessità o meno di interventi tecnici sul campo.

Rapporto a) - ordini per la cui evasione non sono necessari interventi tecnici sul campo:

- Tempo medio di fornitura: obiettivo 30 giorni; valore rilevato 30 giorni.
- Percentile 95%: obiettivo 50 giorni; valore rilevato 50 giorni.
- Percentile 99%: obiettivo 70 giorni; valore rilevato 70 giorni.
- Ordini validi completati entro la data concordata con il cliente: obiettivo 99,00%; valore rilevato 98,10%.
- Ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto: obiettivo 99,00%; valore rilevato 97,50%.

Rapporto b) - ordini per la cui evasione sono necessari interventi tecnici sul campo:

- Tempo medio di fornitura: obiettivo 30 giorni; valore rilevato 30 giorni.
- Percentile 95%: obiettivo 50 giorni; valore rilevato 50 giorni.
- Percentile 99%: obiettivo 70 giorni; valore rilevato 70 giorni.
- Ordini validi completati entro la data concordata con il cliente: obiettivo 99,00%; valore rilevato 97,40%.
- Ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto: obiettivo 99,00%; valore rilevato 98,20%.

D. Indicatore 4 - Tasso di malfunzionamento

L'indicatore è dato dal rapporto tra il numero delle segnalazioni di malfunzionamenti corrispondenti a disservizio o degrado relativi al servizio voce e/o all'accesso Internet e il numero medio di linee di accesso.

- Obiettivo 1,80%; valore rilevato 1,40%.

E. Indicatore 5 - Tempo di riparazione dei malfunzionamenti

L'indicatore misura il tempo trascorso tra la segnalazione del cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione. I risultati sono distinti tra i servizi forniti con proprie infrastrutture e quelli forniti mediante servizi di rete wholesale di altro operatore.

Rapporto a) - servizi forniti con proprie infrastrutture:

- Tempo medio di riparazione: obiettivo 12 ore; valore rilevato 12 ore.
- Percentile 80%: obiettivo 15 ore; valore rilevato 15 ore.
- Percentile 95%: obiettivo 24 ore; valore rilevato 24 ore.
- Riparazioni completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto: obiettivo 98,00%; valore rilevato 98,20%.

Rapporto b) - servizi forniti mediante utilizzo di servizi di rete wholesale di altro operatore:

- Tempo medio di riparazione: obiettivo 40 ore; valore rilevato 40 ore.
- Percentile 80%: obiettivo 50 ore; valore rilevato 50 ore.
- Percentile 95%: obiettivo 90 ore; valore rilevato 90 ore.
- Riparazioni completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto: obiettivo 99,00%; valore rilevato 98,50%.

F. Indicatore 6 - Probabilità di fallimento della chiamata

L'indicatore riguarda la percentuale di chiamate nazionali non andate a buon fine rispetto al totale dei tentativi di chiamata. Per l'anno 2025 il valore è indicato come "N/A", poiché l'obbligatorietà della rilevazione è sospesa fino alla conclusione delle valutazioni previste dall'art. 12, comma 8, del Regolamento.

G. Indicatore 7 - Tempo di instaurazione della chiamata

L'indicatore riguarda il tempo, espresso in secondi, intercorrente tra la ricezione da parte della rete dell'informazione di indirizzamento completo e la ricezione, da parte del chiamante, del tono di libero, occupato o della risposta. Per l'anno 2025 sia il valore medio sia il percentile 95% sono indicati come "N/A", per la medesima sospensione dell'obbligatorietà della rilevazione.

Per ogni eventuale ulteriore chiarimento, il punto di contatto è l'indirizzo e-mail amministrazione@connesi.it.
Con l'occasione si porgono cordiali saluti.

Connesi S.p.A.