

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

Lana, 30/06/2025

Inviata a mezzo PEC all'indirizzo: [agcom@cert.agcom.it](mailto:agcom@cert.agcom.it)  
(e p.c. via e-mail all'indirizzo [direzionetutelaconsumatori@agcom.it](mailto:direzionetutelaconsumatori@agcom.it))

**OGGETTO:** Relazione sull'andamento della qualità dei servizi per l'anno 2024 – Telmekom S.r.l.

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).

Telmekom S.r.l. rende disponibili ai propri clienti il riepilogo degli standard fissati e dei relativi risultati raggiunti, sul proprio sito internet all'indirizzo <https://www.telmekom.com/it/per-lutente/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: inferiore all' 1 %

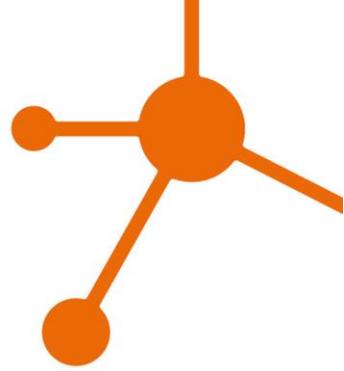
**Risultato:**

Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo 0,95 %

**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:  
inferiore all'1%

**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:  
0,70 %

**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: N/A**

**Risultato: N/A**

3.2 Rapporto b) ordini per l'evasione dei quali sono necessari interventi tecnici sul campo

**Obiettivo:**

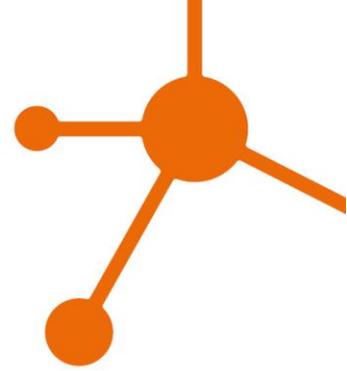
- Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: 24 giorni
- Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: 32 giorni
- Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: 43 giorni
- Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile: 92 %
- Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto: 97 %
- Numero dei contratti completati: 420

**Risultato:**

- Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: 24,5 giorni
- Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: 31 giorni
- Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: 42 giorni
- Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile: 95 %
- Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto: 97,5 %
- Numero dei contratti completati: 330

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: 330



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 1,5 %.

**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 1,6 %.

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: 12 ore
- Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 18 ore
- Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 24 ore
- Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto: 99 %.

**Risultato:**

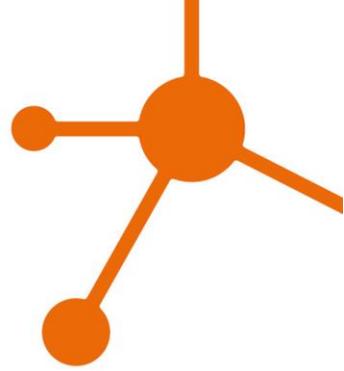
- Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti: 10 ore
- Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 17 ore
- Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 22 ore
- Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto: 99 %.

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

**Obiettivo:**

- Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti: 12 ore
- Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 18 ore
- Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 24 ore
- Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto: 99 %.

**Risultato:**



- Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti: 12 ore
- Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 18 ore
- Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 19 ore
- Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto: 99 %.

**6.      *Probabilità di fallimento della chiamata (Allegato 7 alla Delibera n. 156/23/CONS)***

**Obiettivo: N/A**

**Risultato: N/A**

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

**Obiettivo: N/A**

**Risultato: N/A**