

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 23.06.2026

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).

Telmekom 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 1,60 %

Risultato:

Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo 0,11 %

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:

0,75 %

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:

0,08 %

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

Risultato:

- Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: N/A giorni
- Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: N/A giorni
- Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: N/A giorni
- Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile: N/A %
- Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto: N/A %
- 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: 25 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: 40 giorni

- Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile: 95,00 %
- Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto: 98,00 %
- Numero dei contratti completati: 500

Risultato:

- Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: 23,5 giorni
- Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: 36,5 giorni
- Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: 48,5 giorni
- Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile: 96,5 %
- Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto: 97,11 %
- Numero dei contratti completati: 531

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: 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 1,50 %.

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 3,30 %.

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: 8 ore
- Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 16 ore
- Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 22 ore
- Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto: 99,00 %.

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: 12 ore
- Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 18 ore
- Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 20 ore
- Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto: 99,00 %.

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: 97,00 %.

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