

Spett.le
Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Pec: agcom@cert.agcom.it
p.c. direzionetutelaconsumatori@agcom.it

Oggetto: RELAZIONE sull'andamento della qualità dei servizi anno 2025

La presente relazione è redatta da TECNOSERVIZI s.r.l. in adempimento a quanto previsto dall'art. 5, comma 3 della Delibera AGCOM n. 156/23/CONS del 7 novembre 2023. Si trasmette la presente relazione con riferimento all'anno 2025.

I dati sono pubblicati sul sito di TECNOSERVIZI all'indirizzo <https://tsnet.it/informative/indicatori-qualita.html>.

La relazione illustra i risultati conseguiti nel corso dell'anno 2025 in relazione agli indicatori di qualità disciplinati dagli Allegati 2, 3, 4, 5 e 6 al predetto Regolamento, dà conto delle metodologie di misurazione adottate e degli standard comunicati agli utenti. Gli indicatori di cui agli Allegati 7 e 8 (probabilità di fallimento della chiamata e tempo di instaurazione della chiamata) non sono oggetto di rilevazione in quanto la relativa obbligatorietà risulta sospesa in attesa della conclusione delle valutazioni di cui all'art. 12, comma 8 del Regolamento.

1. Indicatori di qualità e metodi di misurazione

Gli indicatori rilevati nel corso del 2025 sono quelli previsti dagli Allegati 2-6 della Delibera 156/23/CONS. Di seguito si descrivono sinteticamente i metodi di misurazione adottati per ciascun indicatore.

1.1. Reclami sugli addebiti (Allegato 2)

Il dato viene rilevato mediante conteggio dei reclami scritti ricevuti dai clienti aventi ad oggetto la contestazione degli importi fatturati, nel periodo 1° gennaio – 31 dicembre 2025, rapportato al numero totale di fatture emesse nello stesso periodo. Nel 2025 non è pervenuto alcun reclamo formale relativo agli addebiti. La misura relativa alle fatture uniche per servizi fissi e mobili post-pagati non è applicabile (N/D) in quanto TECNOSERVIZI s.r.l. non emette fatture miste fisso-mobile.

Obiettivo: <2% Risultato: 0%

1.2. Accuratezza della fatturazione (Allegato 3)

L'indicatore misura la percentuale di fatture oggetto di contestazione riconosciuta fondata, che ha generato un riaccredito al cliente tramite nota di credito o rettifica in fattura, rispetto al totale delle fatture emesse. Nel 2025 non vi è stata alcuna contestazione riconosciuta fondata che abbia determinato l'emissione di note di credito o rettifiche tariffarie.

Obiettivo: <2% Risultato: 0%

1.3. Tempo di attivazione del servizio (Allegato 4)

Il tempo di attivazione viene misurato come intervallo tra la data di ricezione dell'ordine valido del cliente e la data di completamento dell'attivazione del servizio.

Rapporto a) – Ordini senza intervento tecnico sul campo: si tratta di attivazioni su linee già infrastrutturate, in cui l'evasione dell'ordine avviene tramite configurazione da remoto o utilizzo di infrastruttura esistente.

| | | |
|---|--------|-------------|
| Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione | giorni | 21 |
| Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione | giorni | 28 |
| Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione | giorni | 35 |
| 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 | % | 100% |
| <i>Numero dei contratti completati</i> | | N/D |

Rapporto b) – Ordini con intervento tecnico sul campo: include le attivazioni che richiedono la posa di fibra spenta, cablaggio interno o interventi fisici sull'impianto del cliente. I tempi sono misurati su tutti gli ordini completati nel periodo di rilevazione. I valori riportati si basano sul tracciamento operativo degli ordini nel sistema gestionale.

| | | |
|---|--------|-------------|
| Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione | giorni | 35 |
| Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione | giorni | 42 |
| Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione | giorni | 49 |
| 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 | % | 100% |
| <i>Numero dei contratti completati</i> | | N/D |

1.4. Tasso di malfunzionamento (Allegato 5)

Il tasso di malfunzionamento è calcolato come rapporto tra il numero di segnalazioni di guasto o degrado (per servizio voce e/o accesso Internet) ricevute nel periodo e il numero medio di linee d'accesso attive nello stesso periodo. Le segnalazioni vengono registrate nel sistema di ticketing interno.

| | | |
|--|---|-------------|
| 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 | % | 5,2% |
|--|---|-------------|

1.5. Tempo di riparazione dei malfunzionamenti (Allegato 6)

Il tempo di riparazione è misurato dall'apertura del ticket di segnalazione da parte del cliente alla chiusura del ticket a seguito della risoluzione del guasto, verificata tramite conferma operativa del tecnico o del sistema.

Rapporto a) – Servizi su propria infrastruttura: i tempi di intervento sono gestiti direttamente da TECNOSERVIZI s.r.l. con personale tecnico interno.

| | | |
|--|-----|------------|
| Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti | ore | 52 |
| Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti | ore | 36 |
| Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti | ore | 72 |
| Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto | % | 95% |

Rapporto b) – Servizi su rete wholesale: i tempi di riparazione dipendono anche dai processi dell'operatore wholesale di riferimento (TIM / Open Fiber). La misurazione include l'intero arco dalla segnalazione alla risoluzione, indipendentemente dal soggetto responsabile dell'intervento fisico.

| | | |
|--|-----|------------|
| Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti | ore | 10 |
| Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti | ore | 24 |
| Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti | ore | 36 |
| Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto | % | 95% |