

Putignano, 30 giugno 2025
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 2024

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).

Network Sistemi 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.networksistemi.it/qualita-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 al 2 %

Risultato:

Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo [•] %

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 al 2 %

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:

[•] %

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: 7 giorni

- Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: 11 giorni

- Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: 18 giorni

- Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile: 98 %

- Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto: 99 %

Risultato:

- Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: [•] giorni

- Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: [•] giorni

- Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: [•] giorni

- Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile: [•] %

- Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto: [•] %

- Numero dei contratti completati: [•]

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: 30 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: 31 giorni

- Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile: 98 %

- Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto: 99 %

Risultato:

- Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: [•] giorni

- Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: [•] giorni

giorni

- Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: [•] giorni

- Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile: [•] %

- Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto: [•] %

- Numero dei contratti completati: [•]

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 2 %.

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 [•] %.

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: 24 ore

- Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 23 ore

- Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 50 ore

- Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto: 98 %.

Risultato:

- Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti: [•] ore

- Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: [•] ore

- Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: [•] ore

- Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto: [•] %.

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: 11 ore

- Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 21 ore

- Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto: 98 %.

Risultato:

- Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti: [•] ore

- Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: [•] ore

- Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: [•] ore

- Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto: [•] %.

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