

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

Monteprandone, 26/06/2025

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).

Teknonet 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.teknonet.it/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 %

Risultato:

Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo 1 %

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: <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: 0,27 %

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: 5 giorni
- Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: 5 giorni
- Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: 5 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: 95%
- Numero dei contratti completati: >100

Risultato:

- Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: N/A
- Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: N/A
- Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: N/A
- 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: 10 giorni
- Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: 10 giorni
- Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: 10 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: 98 %
- Numero dei contratti completati: >100

Risultato:

- Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: 50 giorni
- Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: 45 giorni
- Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: 60 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: 99 %
- Numero dei contratti completati: 109

3.3. Numero di contratti completati la cui acquisizione è avvenuta mediante teleselling mediante call center iscritti al ROC: 0

3.4 Numero di contratti completati non acquisiti tramite call center: 109

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 1,57%.

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: 10 ore
- Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 10 ore
- Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 10 ore
- Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto: 100 %.



Risultato:

- Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti: N/A
- Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: N/A
- Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: N/A
- 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: 24 ore
- Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 16 ore
- Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 16 ore
- Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto: 98 %.

Risultato:

- Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti: 12 ore
- Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 8 ore
- Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 9 ore
- Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto: 98 %.

