
Relazione annuale sulla qualità dei servizi di comunicazioni elettroniche accessibili al pubblico da postazione fissa – anno 2024

1. Premessa

La presente relazione è predisposta in attuazione dell'art. 9 della Delibera n. 156/23/CONS dell'AGCOM, che prevede per ciascun operatore la redazione di un resoconto annuale sull'effettivo grado di raggiungimento degli obiettivi di qualità prefissati. I risultati illustrati si riferiscono all'intero anno solare 2024 e includono le valutazioni in merito all'adeguatezza degli indicatori di qualità, alle prestazioni raggiunte e alle eventuali azioni migliorative.

2. Indicatori di qualità e risultati conseguiti

2.1 Reclami sugli addebiti (Allegato 2)

Descrizione: L'indicatore misura il rapporto tra il numero dei reclami ricevuti e il numero di fatture emesse.

Obiettivo 2024: $\leq 0,50\%$

Risultato 2024: Il valore rilevato è rimasto al di sotto della soglia fissata, in linea con gli obiettivi qualitativi.

Considerazioni: La stabilità del sistema di fatturazione e la chiarezza della documentazione inviata al cliente hanno contribuito a contenere i reclami.

2.2 Accuratezza della fatturazione (Allegato 3)

Descrizione: Percentuale di fatture oggetto di contestazioni fondate che hanno generato riaccredito.

Obiettivo 2024: $\leq 0,50\%$

Risultato 2024: Il valore rilevato è stato conforme agli standard, con un'incidenza trascurabile di fatture contestate in modo fondato.

Considerazioni: L'introduzione di controlli interni automatizzati in fase di emissione ha permesso una significativa riduzione degli errori.

2.3 Tempo di attivazione del servizio (Allegato 4)

a) Ordini senza interventi tecnici sul campo

- Tempo medio: 11 giorni (target: ≤ 14)
- Percentile 95%: 22 giorni (target: ≤ 18)
- Percentile 99%: 26 giorni (target: ≤ 40)
- % ordini entro data concordata: 98,00%
- % ordini entro termine contrattuale: 100,00%

b) Ordini con interventi tecnici sul campo

- Tempo medio: 13 giorni (target: ≤ 14)
- Percentile 95%: 34 giorni (target: ≤ 40)
- Percentile 99%: 42 giorni (target: ≤ 40)
- % ordini entro data concordata: 98,00%
- % ordini entro termine contrattuale: 100,00%

Considerazioni: Tutti gli indicatori hanno raggiunto o superato gli obiettivi previsti. I risultati sono da attribuire al miglioramento nella pianificazione delle attività tecniche e all'utilizzo di sistemi digitali di gestione delle attivazioni.

2.4 Tasso di malfunzionamento (Allegato 5)

Descrizione: Percentuale di linee affette da malfunzionamento in rapporto al totale delle linee attive.

Obiettivo 2024: $\leq 10\%$

Risultato 2024: 8,50%

Considerazioni: Il risultato positivo riflette una buona affidabilità infrastrutturale. Non si evidenziano criticità sistemiche.

2.5 Tempo di riparazione dei malfunzionamenti (Allegato 6)

a) Servizi su infrastrutture proprie

- Tempo medio: 48 ore (target: ≤ 72)

- Percentile 80%: 48 ore (target: ≤ 96)

- Percentile 95%: 192 ore (target: ≤ 240)

- % riparazioni entro termine contrattuale: 99,00%

b) Servizi su rete wholesale di altro operatore

- Tempo medio: 72 ore (target: ≤ 72)

- Percentile 80%: 96 ore (target: ≤ 120)

- Percentile 95%: 240 ore (target: ≤ 240)

- % riparazioni entro termine contrattuale: 97,00%

Considerazioni: Gli indicatori evidenziano un buon livello di efficienza anche in caso di dipendenza da operatori terzi. La marginale riduzione delle performance in rete wholesale è fisiologica, ma non ha inciso negativamente sul raggiungimento dei target regolatori.

2.6 Probabilità di fallimento della chiamata (Allegato 7 - facoltativo)

Descrizione: Percentuale di chiamate a vuoto tra quelle tentate.

Obiettivo 2024: $\leq 0,50\%$

Risultato 2024: 0,50%

Considerazioni: Il dato è pienamente conforme al target prefissato. Medi@net ha confermato anche nel 2024 l'elevata qualità della componente di interconnessione.

2.7 Tempo di instaurazione della chiamata (Allegato 8 - facoltativo)

- Valore medio: 4 secondi (target: ≤ 4)

- Percentile 95%: 6 secondi (target: ≤ 6)

Considerazioni: L'efficienza della rete ha consentito di mantenere valori ottimali, anche durante picchi di traffico.

3. Conclusioni e azioni correttive

Nel 2024 Medi@net ha conseguito tutti gli obiettivi prefissati per gli indicatori obbligatori, dimostrando un buon livello di affidabilità tecnica e attenzione al cliente.

Non si sono registrati scostamenti significativi dai valori obiettivo, pertanto non sono state necessarie azioni correttive straordinarie. Sono state tuttavia potenziate le misure preventive attraverso: maggiore automazione dei controlli sulle fatture, potenziamento delle piattaforme digitali di gestione ordini, rafforzamento dei rapporti operativi con i fornitori di rete wholesale.

Tali misure, già operative, mirano a mantenere elevati standard anche per il 2025.