AIRNET SRLS
Via Porto alere, 47 87016
Morano Calabro (CS)

C.F./P. IVA: 03371130786
Tel.: (+39) 0981 1896131

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

Morano Calabro, 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).

Airnet Srls rende disponibili ai propri clienti il riepilogo degli standard fissati e dei relativi risultati raggiunti, sul proprio sito internet all'indirizzo: https://www.airnetlink.it.it/trasparenza/

****

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 1 %

Risultato:

Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo 1,75 %

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 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: 0,95 %

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: 7 giorni
- Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: 15 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: 98 %

Risultato:

- Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: 6,5 giorni
- Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: 7 giorni
- Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: 17 giorni
- Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile: 94 %
- Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto: 93 %
- Numero dei contratti completati: 132

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: 8 giorni
- Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: 6 giorni
- Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: 8 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: 10 giorni
- Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione:6 giorni
- Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: 17 giorni
- Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile: 97 %
- Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto: 97 %
- Numero dei contratti completati: 234

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: 478

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 %.

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 2,5 %.

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: 30 ore
- Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 36 ore
- Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto: 99 %.

Risultato:

- Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti: 16 ore
- Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 25 ore
- Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 30 ore
- Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto: 99 %.

5.2 Servizi forniti mediante utilizzo di servizi di rete wholesale di altro operatore

Obiettivo:

- Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti: 26 ore
- Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 30 ore
- Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 36 ore
- Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto: 99 %.

Risultato:

- Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti: 14 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 %.

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: 2%

Risultato:

Percentuale di chiamate a vuoto con riferimento alle chiamate nazionali: 1%

7. Tempo di instaurazione della chiamata *(Allegato 8 delibera n. 156/23/CONS)*

Obiettivo:

Valore medio del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali: 10 s
95% percentile del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali: 12 s

Risultato: N/A

Valore medio del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali: 15 s
95% percentile del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali: 13 s