



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

Fidenza, 20 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).

COMeSER 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.comeser.it/indicatori-qualita/>.

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 1,70%

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:
0,80%

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: 1 giorni
- Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: 0,5 giorni
- Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: 1 giorni
- Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile: 99,8%
- Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto: 99,9%
- Numero dei contratti completati: 50

Risultato:

- Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: 1 giorni
- Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: 0,5 giorni
- Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: 1 giorni
- Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile: 99%
- Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto: 99%
- Numero dei contratti completati: 45

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: 20 giorni
- Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: 15 giorni
- Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: 20 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%
- Numero dei contratti completati: 300

Risultato:

- Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: 20 giorni
- Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: 18 giorni
- Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: 21 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: 97%
- Numero dei contratti completati: 210

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: 210

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 1,60%.

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: 11 ore
- Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 10 ore
- Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 15 ore
- Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto: 98%.

Risultato:

- Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti: 10 ore
- Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 18 ore
- Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 24 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: 22 ore
- Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 21 ore
- Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 38 ore
- Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto: 98%.

Risultato:

- Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti: 16 ore
- Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 20 ore
- Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 24 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 N/A

Risultato:

Percentuale di chiamate a vuoto con riferimento alle chiamate nazionali N/A

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

Obiettivo:

Valore medio del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali: N/A
95% percentile del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali: N/A

Risultato:

Valore medio del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali: N/A
95% percentile del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali: N/A