

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

Pistoia 26/06/25

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).

Nexum rende disponibili ai propri clienti il riepilogo degli standard fissati e dei relativi risultati raggiunti, sul proprio sito internet all'indirizzo <https://www.nexumitalia.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: inferiore 1 %

Risultato:

Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo 1,5 %

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 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:
0,9 %

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: 15 giorni
- Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: 20 giorni
- Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: 16 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: 50

Risultato:

- Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: 14 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: 21 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: 52

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: 36 giorni
- Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: 40 giorni
- Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile: 96 %
- Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto: 99 %
- Numero dei contratti completati: 50

Risultato:

- Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: 25 giorni

- Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: 30 giorni
- Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: 40 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: 50

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: 102

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 1 %.

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

Risultato:

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

- Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 10 ore
- Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 16 ore
- Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto: 96 %.

Risultato:

- Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti: 8 ore
- Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 10 ore
- Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 16 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 s
95% percentile del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali: N/A s

Risultato:

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