

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

Busto Arsizio, 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).

Antelma 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.antelma.com/chi-siamo/indicatori-di-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 1,5 %

Antelma s.r.l.

Sede legale ed operativa:

Via Gavinana, 3
21052 Busto Arsizio (VA)

P.Iva e Cod.Fisc.: 01814180129

Iscr.Trib.Busto Arsizio 22351

C.C.I.A.A. Varese 210699

Cap.Soc. € 90.000,00 Int.Vers.

Tel. +39 0331. 65 18 11

Fax. +39 0331. 65 18 88

Email: antelma@antelma.it

Web: www.antelma.it

Risultato:

Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo 1,20 %

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:

0,5 %

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:

0,5 %

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: 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

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: 15 giorni
- Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: 27 giorni
- Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: 35 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 %
- Numero dei contratti completati: N/D

Risultato:

- 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: 25 giorni
- Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: 30 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: 96%
- Numero dei contratti completati: 325

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: N/A

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 1,25 %.

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
- 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

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: 18 ore
- Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 16 ore
- Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 25 ore
- Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto: 98 %.

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: 97 %.

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