

Relazione sugli indicatori di qualità dei servizi forniti da Fibraweb su rete fissa

ANNO 2025

Il presente documento riporta gli indicatori di qualità dei servizi forniti da Fibraweb S.p.A. per la rete fissa, in base a quanto stabilito dalla delibera **156/23/CONS** dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM).

1. Reclami sugli addebiti

- **Definizione:** Il rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato in merito alla correttezza degli addebiti e il numero di fatture emesse nello stesso periodo. Include anche la percentuale di fatture uniche per servizi fissi e mobili post-pagati.
- **Note:** Si applica a tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa con rilevazione censuaria di tutti i reclami ricevuti. Sono inclusi i reclami scritti, telefonici e telematici riconosciuti tracciabili.
- **Periodi di rilevazione:** Annuale (1 gennaio – 31 dicembre).

Tabella dei dati

Indicatore	Misure	Obiettivi 2025	Consuntivo Annuale 2025
Reclami sugli addebiti	Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo	1,10%	1,30%
	Percentuale di fatture uniche per servizi di telefonia fissa e mobili post-pagati rispetto al totale delle fatture emesse	0,00%	0,00%

Analisi degli scostamenti

Si registra uno scostamento negativo dello **0,20%** tra l'obiettivo prefissato (1,10%) e il consuntivo annuale (1,30%). L'incremento del tasso di conflittualità evidenzia la necessità di ottimizzare la gestione delle contestazioni commerciali. Rimane invece allineato al target dello **0,00%** l'indicatore relativo alla fatturazione unica fisso-mobile.

2. Accuratezza della fatturazione

- **Definizione:** La 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.
- **Note:** Rilevazione censuaria basata sulle note di credito/rettifiche emesse nel periodo di osservazione a seguito di contestazioni dei clienti.
- **Periodi di rilevazione:** Annuale (1 gennaio – 31 dicembre).

Tabella dei dati

Indicatore	Misure	Obiettivi 2025	Consuntivo Annuale 2025
Accuratezza della fatturazione	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	0,40%	0,53%

Analisi degli scostamenti

I dati annuali evidenziano uno scostamento dello **0,13%** rispetto all'obiettivo iniziale dello 0,40%. Il superamento della soglia prefissata indica una crescita dei flussi di storno e dei riaccrediti per errori interni di tariffazione, concentrati prevalentemente nei mesi successivi alla prima pianificazione.

3. Tempo di attivazione del servizio

- **Definizione:** Il tempo misurato in giorni solari che intercorre tra il giorno in cui è stato ricevuto l'ordine valido e il giorno in cui il servizio è realmente disponibile all'uso per l'utente finale.
- **Note:** L'indicatore si divide in Rapporto a) per ordini senza interventi tecnici sul campo e Rapporto b) per ordini con necessari interventi tecnici sul campo. Sono esclusi i ritardi non dipendenti dall'operatore (es. assenza del cliente, diniego permessi PA).
- **Periodi di rilevazione:** Annuale (1 gennaio – 31 dicembre).

Tabella dei dati

Indicatore / Ambito	Misure	Obiettivi 2025	Consuntivo Annuale 2025
Rapporto a): Ordini senza interventi tecnici sul campo	Tempo medio di fornitura	NA	NA
	Percentile 95% del tempo di fornitura	NA	NA
	Percentile 99% del tempo di fornitura	NA	NA

	% ordini validi entro data concordata	NA	NA
	% ordini validi entro termine massimo	NA	NA
	Numero dei contratti completati	0	0
Rapporto b): Ordini con necessari interventi tecnici sul campo	Tempo medio di fornitura	30 giorni	30 giorni
	Percentile 95% del tempo di fornitura	50 giorni	50 giorni
	Percentile 99% del tempo di fornitura	70 giorni	70 giorni
	% ordini validi entro data concordata	99,00%	99,00%
	% ordini validi entro termine massimo	99,00%	99,00%
	Numero dei contratti completati	500	260
	Contratti completati via teleselling (call center ROC)	0	0
	Contratti completati NON via call center	500	260

Analisi degli scostamenti

Per il **Rapporto a**, l'assenza di contratti esclude la presenza di scostamenti. Per il **Rapporto b**, le tempistiche reali di fornitura (media 30 giorni, 95° percentile a 50 giorni, 99° percentile a 70 giorni) e la puntualità del **99,00%** sono in **perfetto equilibrio** con gli obiettivi. Si evidenzia solo una riduzione dei contratti complessivi gestiti a fine anno (260) rispetto alla proiezione iniziale (500), dovuta a una contrazione delle attivazioni sul campo.

4. Tasso di malfunzionamento

- **Definizione:** Il rapporto tra il numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi (disservizio totale o degrado prestazionale) pervenute all'operatore e il numero medio di linee d'accesso attive nel medesimo periodo.
- **Note:** Sono escluse le segnalazioni relative ad apparati terminali d'utente (CPE) non forniti dall'operatore o i guasti falsi non riscontrati sui sistemi di rete.
- **Periodi di rilevazione:** Annuale (1 gennaio – 31 dicembre).

Tabella dei dati

Indicatore	Misure	Obiettivi 2025	Consuntivo Annuale 2025
Tasso di malfunzionamento	Rapporto tra il numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi (disservizio o degrado) e il numero medio di linee d'accesso	3,00%	3,68%

Analisi degli scostamenti

L'indicatore mostra uno scostamento in aumento dello **0,68%** rispetto al target del 3,00%. L'incremento del tasso di guasto complessivo su base annua segnala una maggiore instabilità tecnica delle linee attive, che ha richiesto un numero superiore di interventi correttivi rispetto a quanto preventivato.

5. Tempo di riparazione dei malfunzionamenti

- **Definizione:** Il tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e l'effettiva eliminazione del disservizio con ripristino delle condizioni contrattuali.
- **Note:** L'indicatore si suddivide in Rapporto a) per servizi forniti interamente con proprie infrastrutture d'accesso e Rapporto b) per servizi forniti su rete wholesale di altro operatore.
- **Periodi di rilevazione:** Annuale (1 gennaio – 31 dicembre).

Tabella dei dati

Indicatore / Ambito	Misure	Obiettivi 2025	Consuntivo Annuale 2025
Rapporto a): Servizi forniti con proprie infrastrutture	Tempo medio di riparazione	14 ore	14 ore
	Percentile 80% del tempo di riparazione	15 ore	15 ore
	Percentile 95% del tempo di riparazione	24 ore	24 ore
	% riparazioni entro il tempo massimo contrattuale	99,00%	99,00%
Rapporto b): Servizi forniti su rete wholesale di altro operatore	Tempo medio di riparazione	40 ore	40 ore
	Percentile 80% del tempo di riparazione	40 ore / 50 ore*	50 ore
	Percentile 95% del tempo di riparazione	ore 24 / ore 90*	90 ore
	% riparazioni entro il tempo massimo contrattuale	99,00%	99,00%

**Nota di lettura dati: Per il Rapporto b, i testi originali dello schema obiettivi mostravano una sovrapposizione grafica di righe, risolta e consolidata nel consuntivo annuale definitivo (50 ore per l'80% e 90 ore per il 95%).*

Analisi degli scostamenti

- **Rapporto a (Rete propria): Nessuno scostamento.** I tempi medi (14 ore) e i percentili (15 e 24 ore) hanno pienamente rispettato i target di efficienza aziendali, mantenendo il 99,00% di conformità contrattuale.
- **Rapporto b (Rete wholesale):** I tempi reali consolidati a fine anno confermano la rispondenza agli obiettivi di efficacia, risolvendo le anomalie di allineamento presenti nella

prima fase di pianificazione e garantendo la chiusura delle anomalie nei tempi contrattuali nel **99,00%** dei casi.

6. Indicatori VoIP e Chiamate (Probabilità di fallimento e Instaurazione chiamata)

- **Definizione:** Parametri relativi alla qualità dei servizi vocali. Misurano rispettivamente la percentuale di chiamate nazionali non andate a buon fine su base d'utenza e il tempo medio/percentile necessario all'avvio della conversazione.
- **Note:** La rilevazione e l'obbligatorietà di pubblicazione di questi specifici KPI prestazionali sono temporaneamente bloccate.
- **Periodi di rilevazione:** Sospeso.

Tabella dei dati

Indicatore	Misure	Obiettivi 2025	Consuntivo Annuale 2025
Probabilità di fallimento della chiamata	Percentuale di chiamate a vuoto nazionali	n/a	n/a
Tempo di instaurazione della chiamata	Valore medio nazionale (secondi)	n/a	n/a
	95% percentile nazionale (secondi)	n/a	n/a

Analisi degli scostamenti

Non si rilevano scostamenti quantitativi in quanto la raccolta, l'elaborazione e la pubblicazione dei dati per questi specifici parametri prestazionali risultano **formalmente sospese** dall'Autorità AGCOM, come da art. 12, comma 8 della delibera 156/23/CONS.
