
Relazione Annuale sulla Qualità dei Servizi di comunicazioni elettroniche accessibili al pubblico da postazione fissa – Anno 2025**1. Premessa**

La presente relazione è predisposta in attuazione dell'art. 9 della Delibera n. 156/23/CONS dell'AGCOM, che prevede per ciascun operatore la redazione di un resoconto annuale sull'effettivo grado di raggiungimento degli obiettivi di qualità prefissati. I risultati illustrati si riferiscono all'intero anno solare 2025 e includono le valutazioni in merito all'adeguatezza degli indicatori di qualità, alle prestazioni raggiunte e alle eventuali azioni migliorative.

2. Indicatori di qualità e risultati conseguiti**2.1 Reclami sugli addebiti (Allegato 2)**

Descrizione: L'indicatore misura il rapporto tra il numero dei reclami ricevuti e il numero di fatture emesse.

Obiettivo 2025: $\leq 0,50\%$

Risultato 2025: Il valore rilevato è sopra la soglia fissata, non in linea con gli obiettivi qualitativi.

Considerazioni: Nonostante gli sforzi profusi per semplificare la documentazione inviata al cliente, il volume dei reclami ha superato il target prefissato. Si rende pertanto necessario un intervento di revisione dei processi di comunicazione delle procedure di fatturazione per identificare e risolvere le cause alla radice di tali contestazioni, nella maggioranza dei casi prive di fondatezza.

2.2 Accuratezza della fatturazione (Allegato 3)

Descrizione: Percentuale di fatture oggetto di contestazioni fondate che hanno generato riaccredito.

Obiettivo 2025: $\leq 0,50\%$

Risultato 2025: Il valore rilevato è conforme agli standard, al di sotto delle previsioni, con un'incidenza trascurabile di fatture contestate in modo fondato.

Considerazioni: L'introduzione di controlli interni automatizzati in fase di emissione ha permesso una significativa riduzione degli errori, mantenendo l'indicatore ampiamente entro i limiti previsti.

2.3 Tempo di attivazione del servizio (Allegato 4)**a) Ordini senza interventi tecnici sul campo**

- Tempo medio: 10 giorni (target: ≤ 10)
- Percentile 95%: 22 giorni (target: ≤ 21)
- Percentile 99%: 30 giorni (target: ≤ 24)
- % ordini entro data concordata: 100,00%
- % ordini entro termine contrattuale: 99,00%

b) Ordini con interventi tecnici sul campo

- Tempo medio: 13 giorni (target: ≤ 12)
- Percentile 95%: 32 giorni (target: ≤ 31)
- Percentile 99%: 42 giorni (target: ≤ 41)
- % ordini entro data concordata: 100,00%
- % ordini entro termine contrattuale: 99,00%

Considerazioni: Sebbene le percentuali di ordini completati entro la data concordata e contrattuale siano ottime, i tempi medi e i relativi percentili (95% e 99%) hanno evidenziato alcuni scostamenti negativi rispetto ai target, in particolare per le attivazioni che richiedono un intervento sul campo. Tali ritardi sono soprattutto da attribuire alle attivazioni wholesale di altro operatore.

2.4 Tasso di malfunzionamento (Allegato 5)

Descrizione: Percentuale di linee affette da malfunzionamento in rapporto al totale delle linee attive.

Obiettivo 2025: $\leq 8\%$

Risultato 2025: 8%

Considerazioni: Il risultato positivo riflette una buona affidabilità infrastrutturale. Non si evidenziano criticità sistemiche.

2.5 Tempo di riparazione dei malfunzionamenti (Allegato 6)**a) Servizi su infrastrutture proprie**

- Tempo medio: 48 ore (target: ≤ 48)
- Percentile 80%: 48 ore (target: ≤ 48)
- Percentile 95%: 190 ore (target: ≤ 190)
- % riparazioni entro termine contrattuale: 99,00%

b) Servizi su rete wholesale di altro operatore

- Tempo medio: 78 ore (target: ≤ 72)
- Percentile 80%: 98 ore (target: ≤ 95)
- Percentile 95%: 250 ore (target: ≤ 230)
- % riparazioni entro termine contrattuale: 96,00%

Considerazioni: Gli indicatori mostrano un pieno rispetto dei target per quanto riguarda i servizi erogati su infrastrutture proprie. Al contrario, si evidenzia una riduzione delle performance e il mancato raggiungimento dei target regolatori sulla rete wholesale di operatori terzi. I tempi di ripristino più lunghi risentono delle tempistiche di interazione e delivery dei partner infrastrutturali.

2.6 Probabilità di fallimento della chiamata (Allegato 7)

Descrizione: Percentuale di chiamate a vuoto tra quelle tentate.

Obiettivo 2025: $\leq 0,50\%$

Risultato 2025: 0,50%

Considerazioni: Il dato è pienamente conforme al target prefissato. Medianet ha confermato anche nel 2025 l'elevata qualità della componente di interconnessione.

2.7 Tempo di instaurazione della chiamata (Allegato 8)

- Valore medio: 4 secondi (target: ≤ 4)

- Percentile 95%: 6 secondi (target: ≤ 6)

Considerazioni: L'efficienza della rete ha consentito di mantenere valori ottimali, anche durante picchi di traffico.

3. Conclusioni e azioni correttive

Nel corso del 2025, Medianet ha garantito il rispetto dei target per l'accuratezza della fatturazione, il tasso di malfunzionamento e le prestazioni della rete fonica. Tuttavia, l'analisi consuntiva ha evidenziato la necessità di intervenire su alcuni scostamenti specifici relativi al volume dei reclami per addebiti, ai percentili sui tempi di attivazione delle linee e ai tempi di riparazione sui servizi erogati tramite reti di terzi.

In un'ottica di costante miglioramento, Medianet ha pianificato l'attuazione delle seguenti misure:

Fatturazione e Reclami: Potenziamento dei canali di contatto e adozione di un approccio comunicativo più proattivo nei confronti del cliente. L'obiettivo è migliorare il dialogo per illustrare in modo sempre più chiaro e trasparente le voci di costo, i prezzi applicati e i relativi periodi di fatturazione, riducendo così i dubbi interpretativi alla base delle contestazioni prive di fondatezza.

Rapporti con i Fornitori Wholesale: Intensificazione e sviluppo del dialogo strategico e operativo con gli operatori partner. L'azione è mirata a ottimizzare i flussi di comunicazione sia per le fasi di attivazione delle forniture sia per la gestione dei malfunzionamenti, al fine di favorire una maggiore fluidità complessiva nell'erogazione dei servizi su rete terza.

Tali azioni mirano a consolidare i risultati positivi già ottenuti, a mitigare le criticità riscontrate e a perseguire standard qualitativi elevati e stabili per l'anno 2026.