



Active Network

Active Network S.p.a.
Via Caldera, 21 20153 Milano (MI)
tel: 800131010
e-mail: info@activenetwork.it
P.I. 01599530563

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

Milano, 26 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 2025

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 2025 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).

Active Network Spa rende disponibili ai propri clienti il riepilogo degli standard fissati e dei relativi risultati raggiunti, sul proprio sito internet all'indirizzo [\[inserire URL della sezione Qualità dei servizi del sito web\]](#).

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 [3,03] %

Risultato:

Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo [2,96] %

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:
[1,41]%

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:
[1,38]%

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: [12,25] giorni
- Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: [10,40] giorni
- Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: [13,03] giorni
- Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile: [-] %

Active Network S.p.a.
Via Caldera, 21 20153 Milano (MI)
Capitale Sociale euro 536.650,00 i.v.
iscritta al Registro delle imprese di Milano al numero 2095379





- Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto: [94,10] %
- Numero dei contratti completati: [2.386]

Risultato:

- Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: [11,95] giorni
- Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: [10,15] giorni
- Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: [12,71] giorni
- Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile: [-] %
- Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto: [96,45] %
- Numero dei contratti completati: [2.386]

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: [19,24] giorni
- Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: [18,51] giorni
- Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: [23,37] giorni
- Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile: [-] %
- Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto: [92,80] %
- Numero dei contratti completati: [3.280]

Risultato:

- Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: [18,77] giorni
- Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: [18,06] giorni
- Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: [22,80] giorni
- Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile: [-] %
- Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto: [95,12] %
- Numero dei contratti completati: [3.280]

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: [5.666]

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 [6,37] %.

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 [6,21] %.

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: [7,14] ore
- Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: [6,36] ore
- Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: [7,33] ore
- Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto: [93,17] %.

Risultato:





Active Network

Active Network S.p.a.
Via Caldera, 21 20153 Milano (MI)
tel: 800131010
e-mail: info@activenetwork.it
P.I. 01599530563

- Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti: [6,97] ore
- Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: [6,20] ore
- Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: [7,15] ore
- Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto: [95,50] %.

5.2 Servizi forniti mediante utilizzo di servizi di rete wholesale di altro operatore

Obiettivo:

- Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti: [7,72] ore
- Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: [7,23] ore
- Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: [8,87] ore
- Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto: [89,76] %.

Risultato:

- Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti: [7,53] ore
- Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: [7,05] ore
- Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: [8,65] ore
- Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto: [92,00] %.

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 [25,69] %

Risultato:

Percentuale di chiamate a vuoto con riferimento alle chiamate nazionali [25,06] %

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

Obiettivo:

Valore medio del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali: [4,46] s
95% percentile del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali: [5,23] s

Risultato:

Valore medio del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali: [4,35] s
95% percentile del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali: [5,10] s

