

Spett.le

Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Centro Direzionale Isola B5, Torre Francesco

80143 Napoli

Direzione Tutela dei Consumatori

Inviata a mezzo PEC all'indirizzo: agcom@cert.agcom.it
(e p.c. via e-mail all'indirizzo direzionetutelaconsumatori@agcom.it)

Vercelli, 18/06/2026

OGGETTO: Relazione sull'andamento della qualità dei servizi per l'anno 2024 (ai sensi della Delibera AGCOM n. 156/23/CONS)

In ottemperanza a quanto previsto dalla Delibera AGCOM n. 156/23/CONS, recante disposizioni in materia di qualità e trasparenza dei servizi di comunicazione elettronica accessibili al pubblico da postazione fissa, FAST NETWORKS S.r.l. trasmette la presente relazione relativa agli indicatori di qualità rilevati nel corso dell'anno 2024.

Fast Networks rende disponibili ai propri clienti il riepilogo degli standard fissati e dei relativi risultati raggiunti, sul proprio sito internet all'indirizzo: <https://www.fastnetworks.it/indicatori-di-qualita/>

L'operatore eroga servizi di comunicazione elettronica da postazione fissa avvalendosi, in regime wholesale, di infrastrutture e servizi forniti da operatori autorizzati.

1.Reclami sugli addebiti (Allegato 2 – Delibera 156/23/CONS)

L'indicatore misura il rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo.

Obiettivo:

- Valore percentuale annuo inferiore all'1%.

Risultato:

- Valore percentuale annuo pari a 0,45%.

2.Accuratezza della fatturazione (Allegato 3 – Delibera 156/23/CONS)

L'indicatore misura la percentuale di fatture oggetto di contestazioni riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi al cliente mediante nota di credito o fattura rettificativa.

Obiettivo:

- Valore percentuale annuo inferiore all'1%.

Risultato:

- Valore percentuale annuo pari a 0,52%.

3.Tempo di attivazione del servizio (Allegato 4 – Delibera 156/23/CONS)

L'indicatore misura il tempo intercorrente tra la ricezione dell'ordine valido e la disponibilità effettiva del servizio.

Rapporto A – Ordini senza intervento tecnico sul campo

Obiettivo:

- Tempo medio: 35 giorni
- Percentile 95%: 40 giorni
- Percentile 99%: 80 giorni
- Ordini completati entro data concordata: 90%
- Ordini completati entro termine massimo contrattuale: 90%

Risultato:

- Tempo medio: 40 giorni
- Percentile 95%: 47 giorni
- Percentile 99%: 100 giorni
- Ordini completati entro termine massimo contrattuale: 94 %

Rapporto B – Ordini con intervento tecnico sul campo

Obiettivo:

- Tempo medio: 35 giorni
- Percentile 95%: 40 giorni
- Percentile 99%: 80 giorni
- Ordini completati entro data concordata: 90%
- Ordini completati entro termine massimo contrattuale: 90%

Risultato:

- Tempo medio: 40 giorni
- Percentile 95%: 47 giorni
- Percentile 99%: 100 giorni
- Ordini completati entro termine massimo contrattuale: 94 %

4. Tasso di malfunzionamento (Allegato 5 – Delibera 156/23/CONS)

L'indicatore misura il rapporto tra il numero delle segnalazioni di malfunzionamento e il numero medio delle linee d'accesso.

Obiettivo:**Servizi offerto utilizzando servizi wholesale:**

Valore percentuale annuale inferiore o uguale a 5%

Risultato:**Servizi offerto utilizzando servizi wholesale:**

Valore percentuale annuale pari 0,29%.

5. Tempo di riparazione dei malfunzionamenti (Allegato 6 – Delibera 156/23/CONS)

L'indicatore misura il tempo intercorrente tra la segnalazione del guasto e il ripristino del servizio.

Obiettivo:**Servizi offerto utilizzando servizi wholesale:**

- Tempo medio: 50 ore
- Percentile 80%: 40 ore
- Percentile 95%: 60 ore
- Riparazioni entro SLA contrattuale: 90%
-

Risultato:**Servizi offerto utilizzando servizi wholesale:**

- Tempo medio: 20 ore
- Percentile 80%: 38 ore
- Percentile 95%: 65 ore

- Riparazioni entro SLA contrattuale: 97%

6.Probabilità di fallimento della chiamata (Allegato 7 – Delibera 156/23/CONS)

L'indicatore misura la percentuale di chiamate non andate a buon fine su chiamate nazionali.

Il servizio telefonico di supporto è fornito direttamente dalla struttura tecnica, senza tempi di attesa o servizi generici di front-end.

Obiettivo:

- Percentuale di chiamate a vuoto: 0,2%

Risultato:

- Percentuale di chiamate a vuoto: 0,2%

7.Tempo di instaurazione della chiamata (Allegato 8 – Delibera 156/23/CONS)

L'indicatore misura il tempo di instaurazione delle chiamate nazionali.

Obiettivo:

- Tempo medio: 2 secondi
- 95° percentile: 2 secondi

Risultato:

- Tempo medio: 2 secondi
- 95° percentile: 5 secondi

Restiamo a più completa disposizione e porgiamo distinti saluti.

Marco Greppi
FAST NETWORKS S.r.l. Unipersonale