



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

Campobasso, 26/06/2025

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).

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

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 0,50%

Interfibra S.r.l. – Piazza Vittorio Emanuele, 23 – 86100 Campobasso
Sede operativa: Via San Giovanni in Golfo n- 207/C - Zona Industriale – 86100 Campobasso
Tel. 0874 1869999 – 0865 1949900 – e-mail: info@interfibra.it – www.interfibra.it
R.E.A. N. CB 131197 – Codice Fiscale e P.IVA 017 2648 070 8 – Cap. soc. € 10.000,00 i.v.



Risultato:

Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo 0,40%

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: 0,50%

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: 0,40 %

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] giorni
- Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: [N/A] giorni
- Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: [N/A] giorni
- 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] giorni
- Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: [N/A] giorni
- Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: [N/A] giorni
- 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: 35 giorni
- Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: 40 giorni
- Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: 45 giorni
- Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile: 94,00%
- Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto: 98,00 %
- Numero dei contratti completati: 500

Risultato:

- Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: 30 giorni
- Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: 35 giorni
- Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: 40 giorni



- Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile: 95,00 %
- Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto: 99,00 %
- Numero dei contratti completati: 428

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 2,00 %.

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 1,50 %.

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: 18 ore
- Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 24 ore
- Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 36 ore
- Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto: 98,00 %.



Risultato:

- Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti: 12 ore
- Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 18 ore
- Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 24 ore
- Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto: 99,00%.

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

Obiettivo:

- Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti: 24 ore
- Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 30 ore
- Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 72 ore
- Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto: 99,00%.

Risultato:

- Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti: 24 ore
- Percentile 80° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 26 ore
- Percentile 95° del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: 62 ore
- Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto: 99,00%.

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 [0,50] %



Risultato:

Percentuale di chiamate a vuoto con riferimento alle chiamate nazionali 0,45]%

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

Obiettivo:

Valore medio del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali: 9 s

95% percentile del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali: 11 s

Risultato:

Valore medio del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali: 8 s

95% percentile del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali: 10 s