



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, 23/06/2026

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).

[Operatore] 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 %**



Risultato:

Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo **0,28 %**

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: **0,30 %**

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: **0,00 %**

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]

Interfibra S.r.l. – Contrada San Giovanni in Golfo, 207/E – 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.



- 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%**
- Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto: **94%**
- Numero dei contratti completati: **500**

Risultato:

- Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: **25** giorni
- Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: **30** giorni
- Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione: **35** giorni
- Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile: **96,50 %**
- Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto:
99,00 %
- Numero dei contratti completati: **406**



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: **150**

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%**.

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: **98,00 %**.

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: **58** 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 [N/A] %

Risultato:

Percentuale di chiamate a vuoto con riferimento alle chiamate nazionali [N/A] %

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



Obiettivo:

Valore medio del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali: [N/A] s

95% percentile del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali: [N/A] s

Risultato:

Valore medio del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali: [N/A] s

95% percentile del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali: [N/A] s

